

**DEMANDA DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR INSTITUCIONAL DE LOS  
DIFERENTES ESTAMENTOS (ESTUDIANTES, DOCENTES Y  
ADMINISTRATIVOS) DE LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA EMPRESARIAL  
ALEXANDER von HUMBOLDT EN ARMENIA**

**MARÍA EUGENIA GÓMEZ CANDAMIL  
ÁNGELA BEATRIZ MEDINA DELGADILLO**

**UNIVERSIDAD EAFIT  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN (MBA)  
ARMENIA  
2015**

**DEMANDA DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR INSTITUCIONAL DE LOS  
DIFERENTES ESTAMENTOS (ESTUDIANTES, DOCENTES Y  
ADMINISTRATIVOS) DE LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA EMPRESARIAL  
ALEXANDER von HUMBOLDT EN ARMENIA**

**MARÍA EUGENIA GÓMEZ CANDAMIL<sup>1</sup>**

**ÁNGELA BEATRIZ MEDINA DELGADILLO<sup>2</sup>**

**Trabajo presentado como requisito parcial para optar al título de magíster en  
Administración (MBA)**

**Asesora temática: Blanca Nubia Zapata Ríos, M. Sc.**

**Asesora metodológica: Beatriz Amparo Uribe de Correa, M. Sc.**

**UNIVERSIDAD EAFIT  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN (MBA)  
ARMENIA  
2015**

---

<sup>1</sup> genia10gomez@gmail.com

<sup>2</sup> angie5128@hotmail.com

## CONTENIDO

Introducción.....	2
1. Planteamiento del problema .....	4
1.1 Descripción del problema .....	4
1.2 Formulación del problema .....	6
2. Objetivo general.....	6
2.1 Objetivos específicos .....	6
3. Marco de referencia o conceptual.....	7
3.1 Definiciones de bienestar .....	7
3.2 Aspectos particulares del bienestar universitario en el contexto colombiano ..	13
4. Diseño de la investigación .....	20
4.1 Tipo de investigación .....	20
4.2 Fuente de datos .....	21
4.3 Variables .....	22
5. Presentación y análisis de resultados.....	24
6. Conclusiones .....	42
7. Anexos.....	47
Referencias.....	55

## Resumen

En el presente trabajo se exponen en forma breve algunos conceptos de las principales corrientes del pensamiento sobre el bienestar; al mismo tiempo se plantea el contexto histórico y la situación actual del estado de bienestar en general, con énfasis en el bienestar institucional de la Corporación Universitaria Alexander von Humboldt de Armenia, con el fin de estudiar las necesidades e intereses de los estudiantes frente a los programas y servicios que ofrece Bienestar Institucional y analizar la demanda de servicios que presta; cabe anotar que, a la fecha, la entidad no cuenta con ningún estudio similar realizado. Para lograrlo, fue importante establecer una medición del uso actual que los estudiantes hacen de los servicios de Bienestar Institucional para, a partir de ello, realizar el análisis de demanda de los servicios que servirá como base para el diseño de un modelo de estrategia de oferta de servicios ajustado a la demanda actual de los estudiantes por los servicios ofrecidos por la Unidad de Bienestar Institucional.

Por las razones expuestas, este trabajo puede aportar de manera definitiva a las acciones que emprenda Bienestar Institucional con el fin de que sus programas y servicios sean de impacto, en la medida en la que se tenga conocimiento del estudiante para responder a sus necesidades e intereses y ajustar la estrategia de oferta de los servicios pertinentes.

**Palabras clave:** estado de bienestar, calidad de vida, bienestar universitario.

## Abstract

*In this paper they are discussed briefly some concepts of the main currents of thought on the Welfare; while the historical context and the current situation of the welfare state in general poses with emphasis on the Institutional Welfare Corporation Alexander von Humboldt University of Armenia. This in order to conduct a study addressing the needs and interests of students through programs and services offered Institutional Welfare, and analyze the demand for its services, it should be noted that to date the University Corporation does not have any similar study performed. It is therefore important to establish a measure of current students make use of the services of Institutional Welfare from this, the analysis of demand for services that serve as the basis for designing a model of bidding strategy services adjusted to the current student demand for services provided by the Unit of Institutional Welfare.*

*For the reasons stated above, this work can contribute definitively to the actions taken by Institutional Welfare where programs and services are of impact, the extent to which student knowledge you have, responding to their needs and interests and adjusting strategy supply of Welfare.*

**Keywords:** *state of being, quality of life, welfare university.*

## **Introducción**

Para el Ministerio de Educación Nacional (MEN), las políticas, programas y servicios de bienestar universitario se deben convertir en un factor preponderante en las instituciones de educación superior. De esta manera, deben aportar el desarrollo integral, a la calidad de vida, a la generación de estilos de vida saludable y a un clima institucional adecuado, que favorezcan el desarrollo humano de la comunidad institucional. Para ello es importante implementar programas, actividades y servicios que brinden cobertura a toda la comunidad universitaria.

De acuerdo con la importancia que tienen los procesos de bienestar universitario en las instituciones de educación superior, el presente trabajo de grado tiene como objetivo fundamental cuantificar la demanda de los servicios respectivos en la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt de Armenia, con la intención de explorar la misma se corresponde o no con la oferta institucional, lo que significa realizar una medición del uso actual de los servicios que ofrece Bienestar Institucional con el propósito de ajustar una estrategia de oferta de servicios a la demanda actual de los diferentes estamentos de la corporación (estudiantes, docentes y administrativos).

Para ello, se considera pertinente realizar un marco contextual y conceptual sobre bienestar teniendo en cuenta los aspectos históricos y actuales, para poder comprender las implicaciones que tiene en el ambiente universitario. De esta manera, diferentes posturas filosóficas, económicas y sociales han brindado diversas aproximaciones frente a su planteamiento, sus elementos y organismos implicados.

Muchos enfoques han coincidido en considerar que alcanzar un estado de bienestar es un factor esencial en la vida del ser humano, dado que representa utilidad, satisfacción de necesidades y felicidad. Otros, por su parte, han asumido posturas de tipo económico y político mediante las cuales se ha determinado que el estado de

bienestar implica la distribución equitativa de bienes y servicios que impactan a una sociedad.

Al mismo tiempo, es importante brindar una mirada sobre lo que implica para la entidad, en general, y las garantías que debe proporcionar a la comunidad universitaria, puesto que en su misión se declara velar por la calidad de vida y el desarrollo integral de todos sus miembros. A partir de normatividades emanadas del Estado, a través del Ministerio de Educación Nacional, se ha podido brindar un papel significativo a Bienestar Universitario en la universidad, en general. De esta manera se deben implementar programas en las áreas de la salud, desarrollo humano, recreación y deporte, cultura y promoción socioeconómica, entre otros.

El presente trabajo de grado se planteó a partir de una estructura metodológica que permite abordar la situación en estudio o problema; establece unos objetivos claros, un marco conceptual y un método de estudio con los que se pretende dar respuesta al objeto de estudio.

De esta manera, en el primer capítulo se presenta el planteamiento del problema mediante el cual se brinda una descripción general acerca de los antecedentes históricos y filosóficos de la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt y la concepción de bienestar institucional en ella. Del mismo modo, se establece la importancia que tiene el objeto la investigación frente a la demanda de los servicios de bienestar institucional para ajustar una estrategia de oferta de servicios en relación con la demanda actual de los diferentes estamentos.

En el segundo capítulo se plantea el marco de referencia o conceptual de las diferentes concepciones que se tienen de bienestar, sus antecedentes históricos, los aspectos particulares del bienestar universitario en el contexto colombiano y las normatividades y el alcance del sector en las instituciones de educación superior. Del mismo modo se brinda una concepción amplia frente a los procesos de oferta y

demanda, el comportamiento del consumidor y todos los aspectos relaciones con las comunicaciones integradas de mercadeo.

En el tercer capítulo se plantea el método de solución por medio del cual se describe el abordaje de la situación en estudio y se detalla con claridad cómo se llevó a cabo el trabajo de grado y cómo se obtuvieron los datos y la información.

En los capítulos cuarto y quinto se presentan los resultados y el análisis de los mismos y en el sexto se ofrecen las conclusiones con los principales hallazgos de la investigación de acuerdo con los objetivos planteados.

## **1. Planteamiento del problema**

### **1.1 Descripción del problema**

Dado que la corporación debe brindar a la comunidad universitaria condiciones necesarias para aportar a su formación integral, Bienestar Institucional ha pretendido, a través de sus programas y áreas de intervención, abordar los procesos biológicos, cognitivos y afectivo-emocionales de los diferentes estamentos de la misma (estudiantes, docentes y administrativos) que pueden impactar de forma positiva o negativa su relación con los ambientes académico, familiar o social.

De esta manera, los programas de Bienestar Institucional se han concebido desde diferentes áreas como la salud, el desarrollo humano, con un componente de acompañamiento académico y psicológico, la cultura, la recreación y el deporte. Pero nunca se ha realizado un estudio frente a las necesidades e intereses de la comunidad universitaria por los programas y servicios que ofrece la dependencia en mención y tampoco se ha hecho un análisis de demanda de los respectivos servicios. Esta situación ha provocado, en muchas ocasiones, resistencia en la participación de actividades programadas, situación que se agudiza con el tipo de modelo pedagógico

que plantea la entidad, en el que el uso del tiempo libre se queda corto en relación con la exigencia académica.

En este sentido, conviene, entonces, precisar los orígenes de la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt, institución marco en este trabajo, para comprender en forma más amplia cómo se plantea el problema objeto de la investigación. La entidad tuvo sus orígenes en el año 2001, producto de un convenio suscrito entre la Cámara de Comercio de Armenia y la Cámara de Comercio Colombo-Alemana con el primer programa en la región de Administración de Empresas en el que, a la luz de una filosofía empresarial, se ha implementado el modelo dual “duale hochschule” como práctica que guía el proceso formativo pedagógica (formación en dos escenarios, el aula de clase y la empresa)0.+-. Con este programa se busca establecer una relación estrecha entre la corporación y la empresa para cerrar la brecha de la experiencia laboral con los recién egresados. Por consiguiente, los estudiantes, desde el segundo semestre y hasta el séptimo semestre, en contacto con el mundo empresarial con el fin de desarrollar competencias laborales desde sus primeros semestres.

De otro lado, el crecimiento de la entidad ha posibilitado expandirse y pensarse con modelos pedagógicos innovadores que aporten al proceso formativo de sus estudiantes, de lo que se desprende que los programas de Psicología, Derecho y Enfermería se fundamenten en un modelo constructivista que articula el aprendizaje en problemas de época y permite desarrollar competencias en escenarios de práctica que aportan al proceso formativo.

A la luz del anterior panorama, los servicios y los programas ofertados por Bienestar Institucional deben pensarse de manera diferente, pues su despliegue debe ser pertinente a las necesidades e intereses de la comunidad universitaria de la corporación. Para ello, es importante establecer una medición del uso actual que los diferentes estamentos hacen de los servicios de correspondientes para, a partir de ello, realizar un análisis de demanda de los servicios y poder ajustar una estrategia



de oferta de servicios en relación con la demanda actual de los diferentes estamentos (estudiantes, docentes y administrativos).

En consonancia con lo expresado, el presente trabajo aporta de manera definitiva a las acciones que emprenda Bienestar Institucional con el fin de que sus programas y servicios sean de impacto, en la medida en que se tenga conocimiento de la comunidad universitaria, se responda a sus necesidades, intereses y expectativas y se ajuste la estrategia de oferta de los respectivos servicios.

## **1.2 Formulación del problema**

¿En qué medida la oferta de servicios de Bienestar Institucional se corresponde con la demanda de los diferentes estamentos (estudiantes, docentes y administrativos) de la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt?

## **2. Objetivo general**

Cuantificar la demanda de los servicios de Bienestar Institucional en la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt de Armenia, con el propósito de explorar si la misma se corresponde con la oferta institucional o no.

### **2.1 Objetivos específicos**

1. Identificar el grado de conocimiento que tienen los diferentes estamentos de la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt de Armenia por los servicios que presta Bienestar Institucional.
2. Determinar los servicios que los diferentes estamentos de la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt de Armenia solicitan con mayor frecuencia.

3. Enunciar el estamento que demanda en mayor medida los servicios ofrecidos por Bienestar Institucional.
4. Calificar la imagen de los servicios y actividades prestadas por Bienestar Institucional que tienen los diferentes estamentos.
5. Indicar las diferencias entre los servicios que demandan los diferentes estamentos de la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt de Armenia.
6. Registrar los grados de satisfacción e insatisfacción que tienen los diferentes estamentos (estudiantes, docentes y administrativos) de la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt frente a los servicios que presta Bienestar Institucional.
7. Describir otros servicios o actividades que a los diferentes estamentos les gustaría que les ofreciera Bienestar Institucional.
8. Indicar el medio por el cual los diferentes estamentos se enteran de las actividades ofrecidas por Bienestar Institucional.

### **3. Marco de referencia o conceptual**

#### **3.1 Definiciones de bienestar**

Antes de presentar los fundamentos de bienestar universitario en general, se presenta un bosquejo de la revisión de antecedentes de bienestar desde una perspectiva histórica y social; las primeras teorías se remontan a Aristóteles en su obra “La Política”, identificando el bienestar como “el bien común”, y el fin supremo de la comunidad política, es decir, el Estado. Más tarde, Santo Tomás, en la “Suma Teológica”, plantea la relación entre justicia y el bienestar social como el ordenamiento de los actos individuales en pro del bien común y de la buena vida. Desde entonces hasta nuestros días se le da al Estado la función de regulador de los intereses del individuo en beneficio del bien común, se establecen los “derechos

sociales” entendidos como garantías frente al despido libre, estándares de salarios y jornada, garantía de salud, educación. Siendo el Estado un ente regulador de la administración política, se deben satisfacer las necesidades primarias antes que el bienestar. (Martínez González, 2010). Estos conceptos bajo la influencia del cristianismo fueron entendidos como “caridad” y así fueron recogidos por nuestra Constitución Nacional de 1886. (Martínez González, 2010, pág. 23).

Del mismo modo se han establecido diferentes concepciones sobre bienestar, que van desde posturas filosóficas hasta económicas, políticas y sociales. De esta manera se ha sostenido que para atribuir bienestar a una persona es importante tener en cuenta dos aspectos fundamentales: qué tan bien está la misma en su aspecto exterior o material y qué tan bien se encuentra en los sentidos anímico o interior (Valdés, 1991). Esta postura determina la forma como las personas valoran y disfrutan los bienes que poseen; a ello se debe la importancia de hacer hincapié en sus estados emocionales internos.

Otras concepciones de bienestar se relacionan con el sentir que tienen las personas al percibir sus necesidades fisiológicas y psicológicas satisfechas en el presente y las expectativas positivas frente a sus proyectos de vida (Duarte y Jiménez, 2007).

Los mismos autores suponen que el bienestar social “se traduce en la saciedad que experimentan los individuos que componen una comunidad en materia de sus necesidades tanto vitales como superfluas, así como la prospectiva aspiracional y su factibilidad de realización en un lapso admisible” (Duarte y Jiménez, 2007, p. 1).

Suponen también un bienestar económico determinado cuando se suplen las necesidades patrimoniales que deben garantizar al mismo tiempo perpetuidad del confort y posibilidades de mejorar de manera permanente en dicho nivel (Duarte y Jiménez, 2007). En el mismo sentido, Amartya Sen concibe el bienestar a partir de dos preguntas: qué es el bienestar y quién es el objeto del mismo. Es así como Sen,

citado por Equiza (2008, p. 1), redescubre que “el sujeto del bienestar es el ser humano y que el bienestar es el cómo ese ser humano se encuentra”. De esta manera se le da un papel muy importante al ser humano porque su bienestar depende de él mismo, lo que podría interpretarse como de su propia capacidad para valorar, disfrutar y satisfacer sus necesidades, tanto físicas como psíquicas. El ser humano es, entonces, el responsable de alcanzar su bienestar: no depende de factores externos sino internos, de sus propios recursos, y se preocupa de las cosas que estaría dispuesto a conseguir para satisfacer su bienestar.

Al mismo tiempo Sen, citado por Equiza (2008, p. 2), plantea que la característica fundamental del bienestar:

Es la capacidad de conseguir realizaciones valiosas y define el conjunto de capacidades como el conjunto de vectores de realización a su alcance; es decir, la evaluación no se basa en analizar el conjunto de realizaciones alcanzado sino en analizar el conjunto de realizaciones alcanzable, dado que la calidad de vida que lleva una persona no se mide por un estándar sino por la capacidad de esa persona de elegir dicho modo de vida.

De igual forma, Sen, citado por Equiza (2008, p. 2), identifica los siguientes elementos del bienestar:

- a) el conjunto de bienes que posee una persona  $x_i$ , b) la función, no necesariamente lineal, que convierte los bienes en características aplicables  $c(\cdot)$ , c) la función de uso personal o la pauta en la que el individuo puede generar realizaciones a partir de las características  $f_i(\cdot)$ , d) el conjunto de realizaciones  $F_i$  y e) el bienestar en función de las realizaciones obtenidas  $h_i(\cdot)$ .

De otro modo, el “Diccionario de la lengua española”, de la Real Academia Española, citado por Contecha Carrillo (2008, p.2), define el bienestar de la siguiente manera:

1. Conjunto de las cosas necesarias para vivir bien. 2. Vida holgada o abastecida de cuanto conduce a pasarlo bien y con tranquilidad. 3. Estado de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica. El primero de los tres enfoques relaciona el bienestar con el conjunto de las cosas materiales necesarias para vivir bien; el segundo se infiere que es el complemento del primer enfoque, en cuanto la adición de la tranquilidad; y el tercero se refiere al estado de la persona, en el que todo transcurre y funciona bien tanto en lo físico como en lo psíquico. Los tres enfoques contienen argumentos para estar bien, vivir bien, para gozar de

alguna holgura o abastecimiento; de hecho, son interpretaciones distintas en las que, sin embargo, no se hace alusión a la felicidad.

Existen, además, otras posturas de bienestar en las que se plantea, incluso, que el concepto de bienestar debe ser cambiado por el de “bien-ser.”:

Exige una satisfacción profunda que se alcanza cuando el hombre está en armonía consigo mismo (auto concepto), con el otro (otredad) y con su entorno (contexto o realidad): por un lado con una realidad interior donde está la imagen que el hombre tiene de sí mismo, del sentido de la propia vida, del propio pasado, del futuro, de la frustración propia y de la realización; por otro, con la realidad externa, la sociedad, la naturaleza, con el entorno humano y no humano. Bajo esta perspectiva del bienestar, el concepto del “bien ser” implica un doble concepto endógeno y exógeno de hombre, al considerarlo como sujeto integral. J. G. Gurina, 1996, citado por Ospina (2003, p. 57).

Desde el punto de vista filosófico vale la pena resaltar que los orígenes del bienestar se enmarcan en la ética, considerada como una ciencia normativa que se encarga de dar orden a la conducta humana y al comportamiento social. De esta manera surge un modelo de conducta que aparece en la historia de la ética en el que se propende por la felicidad o placer como el bien más elevado, según el cual “las virtudes intelectuales y morales son sólo medios destinados a la consecución de la felicidad, que es el resultado de la plena realización del potencial humano” Aristóteles, citado por Ospina (2003, p. 59).

Del mismo modo, la mencionada postura aristotélica concibe que el bienestar del ser humano está determinado por tres aspectos fundamentales: poseer bienes externos, bienes del cuerpo y bienes del alma o psíquicos; esto significa que los mismos contribuyen al bienestar total y da lugar a diferentes tipos de bienestar: 1) exterior o material; 2) de salud y belleza física y 3) interior o anímico. De acuerdo con ello, el anímico prima sobre los demás, porque determinan la felicidad, el placer y el disfrute por lo que se posee o por lo que acontece y de esto dependerá la postura subjetiva de su bienestar (Valdés, 1991). En este sentido, las personas deben estar definitivamente ajustadas desde el punto de vista interior para comprender el real sentido del bienestar y tener la capacidad suficiente de aprovechar sus recursos tanto externos (o materiales) como internos o estados emocionales).

A finales del siglo XVIII, Jeremy Bentham; filósofo, economista y jurista, postuló, según Ospina (2003, p. 59), “el principio de la utilidad como el medio para contribuir al aumento de la felicidad de la comunidad. Creía que todas las acciones humanas están motivadas por un deseo de obtener placer y evitar el sufrimiento”. De conformidad con esta postura hedonista, el utilitarismo debe pretender que una porción importante de personas deben alcanzar al máximo la felicidad.

De otra parte, el filósofo y economista John Stuart Mill diferenció las categorías relacionadas en la teoría benthamiana y precisó los grados de intensidad entre placeres mentales y físicos; rechazó la identificación del concepto de felicidad con placer y ausencia de dolor y el de infelicidad con dolor y ausencia de placer y aportó de manera importante a precisar una economía del bienestar en la que se pretende incrementar el bienestar económico que contribuye a un estado de bienestar para el individuo (Ruiz Resa, 2005).

Por otro lado, es importante determinar que el bienestar económico surgió con el nacimiento de la burguesía, en el segundo milenio de la era cristiana, en el que se generó la más grande transformación social. De esta forma, el burgués se preocupa por aumentar su destreza y por instruir a otros para que le ayuden a expandir su negocio y de esta manera se creó la economía del mercado (Mejía Vergnaud, 2007).

Si bien es cierto que lo económico genera bienestar para las personas, también es importante determinar la forma como ellas lo perciben desde la perspectiva de sus propios intereses y gustos y la utilidad que percibe de ellos. Para generar este bienestar económico, el Estado debe proporcionar los elementos necesarios para la generación de fuentes de empleo, de educación y de salud pero, de acuerdo con los planteamientos de Mill (Ruiz Resa, 2005), las personas también deben asumir responsabilidad en la administración de dichos recursos.

De igual manera, existen diferentes posturas en las que se plantea que la economía del bienestar tuvo sus orígenes en la teoría del economista británico Adam Smith

expuesta en su obra “Investigación de la naturaleza y causa de la riqueza de las naciones”, escrita en 1776, en la que afirma, citado por Ospina (2003, p. 60), que “la combinación del interés personal, la propiedad y la competencia entre vendedores en el mercado llevaría a los productores, gracias a una “mano invisible”, a alcanzar un objetivo que no habían buscado de manera consciente: el bienestar de la sociedad”.

De acuerdo con Ospina (2003), puede también considerarse que la economía del bienestar tuvo sus orígenes en el economista inglés Arthur Cecil Pigou, que plantea que el bienestar está compuesto por estados psíquicos y por sus relaciones y que es posible determinar su incremento o disminución dependiendo del estado de conciencia que se haga de la utilidad que genera.

El planteamiento de los autores mencionados lleva a pensar que la subjetividad del bienestar está determinada por las diferentes interpretaciones que las personas hacen de su entorno y de sus propios recursos internos, que les permiten valorar en forma positiva de acuerdo con sus antecedentes de aprendizaje. De ahí que la experiencia se constituye en un factor fundamental para que se establezca este tipo de valoraciones.

Hay otro aspecto que también vale la pena mencionar que se relaciona con el bienestar social y que parte del bienestar económico sobre la base de la distribución de recursos en una comunidad y la retribución o remuneración del trabajo realizado (Duarte y Jiménez, 2007). Desde allí se deben rescatar la igualdad y la equidad según las que deben distribuirse los recursos en una sociedad para que no se genere malestar dentro de la misma. Así, el bienestar social se define como el “conjunto de factores que participan en la calidad de la vida de la persona y que hacen que su existencia posea todos aquellos elementos que den lugar a la tranquilidad y satisfacción humana” (Duarte y Jiménez, 2007, p. 306). Este aspecto debe generar seguridad y garantías para los seres humanos en una sociedad de tal manera que se permita la satisfacción de sus necesidades.

En otros términos, desde el punto de vista del aspecto político, el estado de bienestar está determinado por la satisfacción de los seres humanos al contar con sueldos estables y acceso a salud, trabajo, educación, recreación, deporte y cultura. En suma, estas categorías hacen parte de las mismas políticas de Estado.

### **3.2 Aspectos particulares del bienestar universitario en el contexto colombiano**

En los párrafos anteriores se abordó el tema de bienestar desde diferentes perspectivas, en tanto que es el contenido nuclear del objeto de estudio; para ubicar la especificidad del tema de bienestar que se trata en este trabajo, en adelante se tratará como eje central el bienestar universitario o institucional para el caso de la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt.

El gobierno colombiano ha implementado políticas públicas para abordar el tema de bienestar universitario para la población desde la presidencia de López Pumarejo a partir de los años treinta (Contecha Carrillo, 2008).

Aparece por primera vez en la legislación colombiana con la Ley 63 de 1935, durante el gobierno de Alfonso López Pumarejo, que reorganiza la Universidad Nacional y ordena la creación de una Ciudad Universitaria. El Bienestar Estudiantil incluía las residencias, los comedores estudiantiles, los servicios médicos y el deporte organizado, servicios a través de los cuales se pretendía conformar una verdadera comunidad universitaria en la que estuviesen satisfechas por parte del Estado las carencias básicas de los estudiantes. (Vargas, 2008, pág. 8).

Desde la reforma de 1935, el proceso educativo introdujo no solo aspectos académicos y pedagógicos, sino también el incremento de la vida universitaria con la creación del bienestar universitario como complemento en el proceso de formación integral del estudiante, teniendo en cuenta las áreas deportivas, de salud y de residencia estudiantil que permitieron fomentar la interacción social universitaria con la ciudadanía (Contecha Carrillo, 2008). De esta manera, el bienestar universitario propende por la calidad de vida de los estudiantes y la generación de estilos de vida



saludable que respondan a las exigencias académicas y al desarrollo humano en general.

De acuerdo con los antecedentes legislativos sobre la educación superior en Colombia, es importante precisar algunos proyectos de ley que dieron fuerza al surgimiento del bienestar universitario. Fue así como:

El Proyecto de Ley 21 de 1971, puede considerarse como el primer documento oficial que se refirió a la vida estudiantil en términos de bienestar universitario. En ese orden, se reseña que al final de la década se mantenían las continuas manifestaciones estudiantiles, la proliferación de las universidades y la matrícula en la educación superior sobrepasaba el número de 200.000 estudiantes (Contecha Carrillo, 2008, p. 48).

Como citan los autores (Montoya-Vásquez, 2014, pág. 356)

El Decreto 80 de 1980 señala la educación como medio para la realización plena del hombre y la configuración de una mejor sociedad, y confiere una importancia significativa al bienestar, impulsando la comprensión de éste como la búsqueda del desarrollo físico, psíquico, espiritual y social de todas las personas de la comunidad universitaria, es decir, se pasa de una concepción asistencialista a enfatizar el desarrollo humano.

A partir de la década de 1990, el Bienestar Universitario enfrenta un significativo desarrollo. La Constitución Política de 1991 y la Ley 30 de 1992 estipularon:

El primer artículo de la Ley 30 dice: “La educación superior es un proceso permanente que posibilita el desarrollo de todas las potencialidades del ser humano de una manera integral, se realiza con posterioridad a la educación media o secundaria y tiene por objeto el pleno desarrollo de los alumnos y su formación académica o profesional”. Hace referencia explícita al artículo 16 de la Constitución Política, que consagra el derecho fundamental a la educación “Todas las personas tienen derecho al libre desarrollo de su personalidad sin más limitaciones que las que imponen los derechos de los demás y el orden jurídico”. En el artículo 117, la Ley 30 impone la obligación del bienestar universitario y lo define: “Las instituciones de Educación Superior deben adelantar programas de bienestar entendidos como el conjunto de actividades que se orientan al desarrollo físico, psicoafectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo”. (Vargas, 2008, pág. 21).

Se podría plantear que la Ley 30 de 1992 aporta los fundamentos para que surjan tres elementos nuevos: “El sentido comunitario de bienestar, conciencia colectiva y mejora de las relaciones sociales. El bienestar como derecho; y la participación activa de todos los miembros de la comunidad universitaria en un marco de solidaridad”. (Montoya-Vásquez, 2014, pág. 356). En pocas palabras, con la Ley 30 de 1992, la educación adquirió el carácter de derecho fundamental y de servicio público con una función social. A su vez, en materia de educación superior, se garantizó la autonomía universitaria (Artículo 69), se fortaleció la investigación científica, se ofrecieron garantías para crear mecanismos que facilitaran el acceso de todas las personas a la educación superior y se avaló el régimen especial para las universidades del Estado. Del mismo modo, se organizó el servicio público de la educación superior, se trazaron las Políticas de Bienestar Universitario y se reglamentó el Fondo de Bienestar Universitario, encargando de su administración al ICFES.

Cabe precisar que la ley 30 de 1992 complementó y actualizó al Decreto 80 de 1980. Algunos de los aspectos importantes son la garantía a la autonomía universitaria, el fortalecimiento de la investigación científica, la reestructuración del ICFES, la reestructuración de las facultades de educación y la implementación del sistema de acreditación de las instituciones, éste último, generó procesos de evaluación de resultados tendientes a la calidad educativa (Contecha L. F., 2008, pág. 50). Por otro lado, se establecen posturas frente a la instrumentalización que se le ha dado al Bienestar dentro de las Universidades donde se encuentra que:

El Bienestar Universitario está caracterizado por: a) la predominancia de una visión tradicional que no consulta las preferencias, la diversidad y la riqueza participativa de sus actores sociales; b) una normatividad que ha generado diversos enfoques conceptuales, los cuales, van desde el Bienestar, como objeto de desarrollo, hasta ser considerado como una política estatal que intenta resolver problemas de pobreza; c) un imaginario de protección estatal hacia las clases menos favorecidas, justificados en la asistencia de un bien material y d) la influencia de experiencias y de modelos de universidades foráneas, especialmente norteamericanas, en la construcción de las primeras estructuras y estrategias del desarrollo. (Contecha C. F., 2011, pág. 102).

Con el fin de comprender cómo opera Bienestar Institucional en la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt es importante remitirse a los orígenes de la Corporación porque a partir de su filosofía y política institucional se establecen las bases sobre cuales se fundamenta el quehacer de Bienestar Institucional, sus estrategias de oferta de servicios.

Es pertinente precisar que la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt con el programa académico de Administración de empresas bajo el modelo dual- “duale hochschule”, caracterizado por articulación entre la corporación-empresa y su visión empresarial, pretende romper la brecha que se tiene entre el proceso de formación profesional y las competencias laborales necesarias para iniciar el mundo laboral. Esta particularidad hace que los estudiantes de la Universidad giren en torno a su vida académica y la expectativa de un mundo laboral; el tiempo de estudios es diferente al esquema de lo tradicional donde se determina cómo característica diferenciadora e innovadora de otras Universidades de la región y del país ***“menos tiempo más conocimiento”***

Del mismo modo, la filosofía Alemana ha impulsado a la Universidad a buscar modelos innovadores que sean definitivos en sus prácticas pedagógicas, es así como se crean los Programas de Psicología, Derecho, Enfermería y Medicina a la luz de un modelo constructivista donde se articula los procesos de aprendizaje basados en problemas de época que los estudiantes deben resolver cada semestre a través de seminarios nucleares que le dan fuerza a los procesos de investigación y de proyección social. Al mismo tiempo, se articulan escenarios de aprendizaje en el aula con empresas del sector.

Lo anterior brinda una mirada amplia acerca de las necesidades o intereses que tienen los estudiantes de la Universidad. Es así, como muchos de los programas y actividades de Bienestar Institucional se plantean desde los mismos espacios limitados para tal fin, convirtiéndose esta situación en una variable de difícil control que afecta de manera importante la participación de los estudiantes en los servicios

ofertados por Bienestar Institucional Ahora bien, el reglamento de Bienestar Institucional en la Corporación Universitaria Empresarial Alexander Von Humboldt 2005 versión 02 donde el Consejo Superior en uso de sus facultades legales y estatutarias considera:

Que la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt tiene entre sus objetivos para realizar su misión: ofrecer una formación que implique una síntesis crítica del conocimiento, desarrollar un ambiente adecuado para la formación integral del estudiante y transmitir los conocimientos a los estudiantes utilizando o desarrollando los medios, recursos y materiales necesarios para facilitar su labor de aprendizaje, todos ellos como mediaciones del desarrollo humano tanto individual como colectivo.

Que Bienestar Institucional de la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt tiene como misión generar ambientes que contribuyan a la formación integral, la consolidación y el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad universitaria, propiciando así la cultura del bien ser, bien hacer y bien estar en cada uno de los integrantes de la comunidad.

Que Bienestar Institucional de la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt en su visión se proyecta como un departamento sólido dentro de la Institución que apoya y ejecuta programas encaminados a la formación integral de la comunidad universitaria y el mejoramiento de la calidad de vida, propiciando el desarrollo humano en las dimensiones intelectual, afectiva, moral y física.

Que la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt entiende por Bienestar Institucional el conjunto de actividades, que se orientan al desarrollo cultural, social, moral, intelectual, psicoafectivo y físico, que la Corporación como comunidad propicia para el mejoramiento de la calidad de vida de sus miembros.

En este aspecto los procesos de planeación y los objetivos estratégicos de Bienestar Institucional están planteados en el marco del apoyo académico que brinde a los estudiantes ajuste y adaptación al medio académico, se pretende además, aportar al desarrollo integral del estudiante a partir del abordaje de las áreas en: salud, desarrollo humano, recreación y deporte, cultura y promoción socio económica. Estas acciones pretenden fortalecer las habilidades académicas, generación de estilos de vida saludable, fundamentación del deporte formativo y competitivo y, el desarrollo de expresiones artísticas y culturales de toda la comunidad universitaria. A partir de esto, busca aportar al bien ser, al bien hacer y al bien estar de toda la

comunidad universitaria. En otro sentido, el artículo 2 del reglamento de Bienestar Institucional 2005 versión 02. Las estrategias para el desarrollo de los programas de Bienestar Institucional son las siguientes:

1. La Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt asignará el talento humano, los recursos físicos y financieros necesarios para garantizar la realización de las actividades y programas de Bienestar Institucional. De esta presenta una asignación presupuestal del 3.5%.
2. Toda acción de Bienestar Institucional se articulará con las unidades académicas, así como con las instancias administrativas pertinentes, para buscar una coherencia creciente en todas las actividades de la Corporación desde la perspectiva de la formación integral.
3. Bienestar Institucional para sus planes de desarrollo, se apoyará en investigaciones sobre la realidad de la comunidad universitaria.
4. Bienestar Institucional procurará el establecimiento de relaciones con entidades similares del orden regional que potencien su acción y favorezcan la prestación de servicios.

La Unidad de Bienestar Institucional en la Corporación surge en el 2009 con la posibilidad de implementar, ajustar y desarrollar acciones enmarcadas en las necesidades de los estudiantes y que respondan a las políticas y lineamientos institucionales.

La implementación de acciones por parte de Bienestar Institucional, se hace cada vez más compleja, por los tiempos de estudio de los estudiantes; dado que como se dijo en apartados anteriores se tienen espacios muy limitados para el disfrute y uso del tiempo libre; las jornadas de estudio al igual que las laborales son definitivamente extensas. Este panorama dificulta la participación de la comunidad universitaria en general en las actividades programadas por Bienestar Institucional. Se hace evidente el cansancio y el agotamiento de todos los miembros de la comunidad universitaria donde **“el menos tiempo, más conocimiento”** se convierte en un factor que va en contra del bienestar y la salud física y mental de los miembros de la comunidad universitaria.

De esta manera, desde las mismas directrices de la Corporación Universitaria Empresarial se ha fortalecido el servicio de acompañamiento académico, acompañamiento psicológico y servicios de salud para aportar a la retención de los estudiantes. Pero a pesar de esto, se hace complejo, el adelantar acciones en cada una de estas áreas, por la realidad académica que viven los estudiantes de la Universidad. Por esta razón, analizar la demanda de los servicios de Bienestar Institucional se convierte en un proceso de investigación pertinente por las condiciones académicas, personales y sociales que viven los estudiantes de la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt de Armenia. Al tiempo que realizar un ajuste en la oferta de servicios de acuerdo a los intereses, necesidades y expectativas de los estudiantes de la Universidad.

De acuerdo con los planteamientos planteados desde la perspectiva del bienestar universitario, y para responder al objeto del proyecto de grado frente al análisis de la demanda por los servicios ofertados por bienestar institucional, es importante evaluar los intereses, las necesidades y las expectativas que tienen los jóvenes en relación con los servicios. Por ello se hace necesario precisar cuál concepción se acerca de la demanda y cómo se pueden concebir los servicios y las áreas que aborda la dependencia en estudio. De esta manera la demanda se concibe, desde el punto de vista de mercado, como:

La cantidad de productos que los consumidores están dispuestos a adquirir en un período establecido, bajo determinadas condiciones de precio, atención y servicio [y, a su vez,] el mercado puede definirse como el conjunto de consumidores y/o compradores que ejercen una demanda específica sobre un producto o tipo de producto específico (Fernández Valiñas, 2008, pp.2-3).

Es importante considerar que las personas tienden a elegir aquellos bienes y servicios que valoran más, o sea los que reportan mayor utilidad o satisfacción. Esto quiere decir que las decisiones del consumidor están determinadas por las cantidades consumidas de un bien y la utilidad que proporcionan. A mayor cantidad de consumo de un bien o servicio aumenta la utilidad o la satisfacción que proporciona (Mochón Morcillo, 2006).

En el área de mercadeo se deben comprender las necesidades, los deseos y las demandas de su mercado actual y objetivo. De esta manera, al asumir al individuo de manera integral, es importante tener en cuenta la necesidades primarias ligadas en forma directa con la supervivencia del ser humano, como alimentación, vivienda y vestido, y las secundarias, que no la afectan de modo directo pero que generan bienestar, poder y estatus, entre las cuales se contemplan la educación, el ocio y el entretenimiento (Kotler, Lane, Cámara y Mollá, 2006).

Existen otros aspectos que se deben tener en cuenta cuando se hacen estudios de demanda y comportamiento de los consumidores, que son los enmarcados en el área de utilidad o satisfacción, por lo que se hace necesario definir la utilidad como “el sentimiento subjetivo de placer o satisfacción que una persona experimenta como consecuencia de consumir un bien o servicio” (Mochón Morcillo, 2006, p. 37). También se considera “un instrumento conceptual que los economistas utilizan para entender cómo los consumidores racionales distribuyen sus recursos entre los distintos bienes y servicios de forma que logran maximizar su satisfacción” (Mochón Morcillo, 2006, p. 37).

En síntesis, con el marco conceptual fue posible realizar una descripción con elementos teóricos, epistemológicos y conceptuales que aportan al proyecto objeto de investigación, desde el punto de vista de demanda por los servicios ofertados por Bienestar Universitario.

## **4. Diseño de la investigación**

### **4.1 Tipo de investigación**

Este estudio de mercados corresponde a un diseño concluyente de tipo descriptivo, que tiene como objetivo cuantificar el uso actual que los diferentes estamentos de la

Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt de Armenia hacen de los servicios de Bienestar Institucional para, a partir de ello, realizar un análisis de demanda de los servicios y poder ajustar una estrategia de oferta de servicios con relación a la demanda actual de los estudiantes. Esto permitirá comprender el comportamiento de los diferentes estamentos de la corporación, así como sus necesidades, intereses y expectativas.

Para estudiar la demanda de los servicios de Bienestar Institucional es importante realizar una investigación de mercados con la que se pretende resolver problemas a la luz del análisis que se hará frente a la participación de los diferentes estamentos por los servicios ofrecidos por la dependencia en mención.

#### **4.2 Fuente de datos**

Se utilizaron fuentes secundarias consistente en los registros de Bienestar Institucional relacionados con la participación de los diferentes estamentos en los servicios ofertados pertinentes en los últimos cuatro años (2011 a 2014) en las actividades siguientes: de servicio médico, de acompañamiento académico y deportivas y culturales complementarias, lo mismo que los resultados de los datos arrojados por la encuesta de satisfacción de los servicios de Bienestar Institucional en los últimos cuatro años: También se acudió a fuente primaria a través de un cuestionario estructurado directo de tipo encuesta, con el fin de obtener de los diferentes estamentos información relacionada con los servicios demandados en la sección de Bienestar Institucional, con preguntas cerradas, de selección múltiple y, en algunos casos, de ser necesario, preguntas semicerradas (ver anexo A). El instrumento se diseñó a partir de la operacionalización de las variables independientes y dependientes. Las preguntas fueron elaboradas a partir de las principales áreas que maneja Bienestar Institucional, la frecuencia con la que la comunidad universitaria utiliza el servicio y la evaluación de preferencias frente a los servicios, actividades y programas la dependencia.



Para determinar la validez y la confiabilidad se hizo una prueba piloto con una porción de la población para determinar la coherencia y la comprensión de cada pregunta, además de controlar los posibles errores de medición.

#### **4.3 Variables**

**Variable independiente o de criterio:** oferta de servicios de Bienestar Institucional.

**Variable dependiente o predictora:** demanda de los servicios de Bienestar Institucional de los diferentes estamentos (estudiantes, docentes y administrativos).

**Tabla 1. Variables**

Variables	Definición	Criterio	Subcriterio	Indicadores
Oferta	Definida como los servicios o productos que se brindan a un consumidor y que entregan bienestar y satisfacción	Servicios o productos de Bienestar Institucional: definidos como un conjunto de actividades y programas de formación integral en diferentes áreas	Servicios de salud	Servicio médico
			Deporte	Psicológico
			Cultura	Actividades culturales, deportivas y recreativas
			Recreativo	Talleres de capacitación
			Acompañamiento académico	Campañas y jornadas de estilos de vida saludable
Demanda	La cantidad de productos que los consumidores están dispuestos a adquirir en un período establecido, bajo determinadas condiciones de precio, atención y servicio	Consumidores	Desarrollo humano	
			Estudiantes	Nivel de frecuencia de consumo de servicios de Bienestar Institucional (muy alto, alto, medio, bajo, muy bajo)
			Docentes	
Mercado	Definido como el conjunto de consumidores y/o compradores que ejercen una demanda específica sobre un producto o tipo de producto específico. (Fernández Valiñas, 2008, pp. 2-3)	Segmentación del mercado de acuerdo con sus intereses, necesidades y preferencias	Administrativos	
				Estudiantes de cada programa académico teniendo en cuenta la edad, sexo, estado civil y nivel socioeconómico

Fuente: elaboración propia con base en Fernández Valiñas (2008)

## 5. Presentación y análisis de resultados

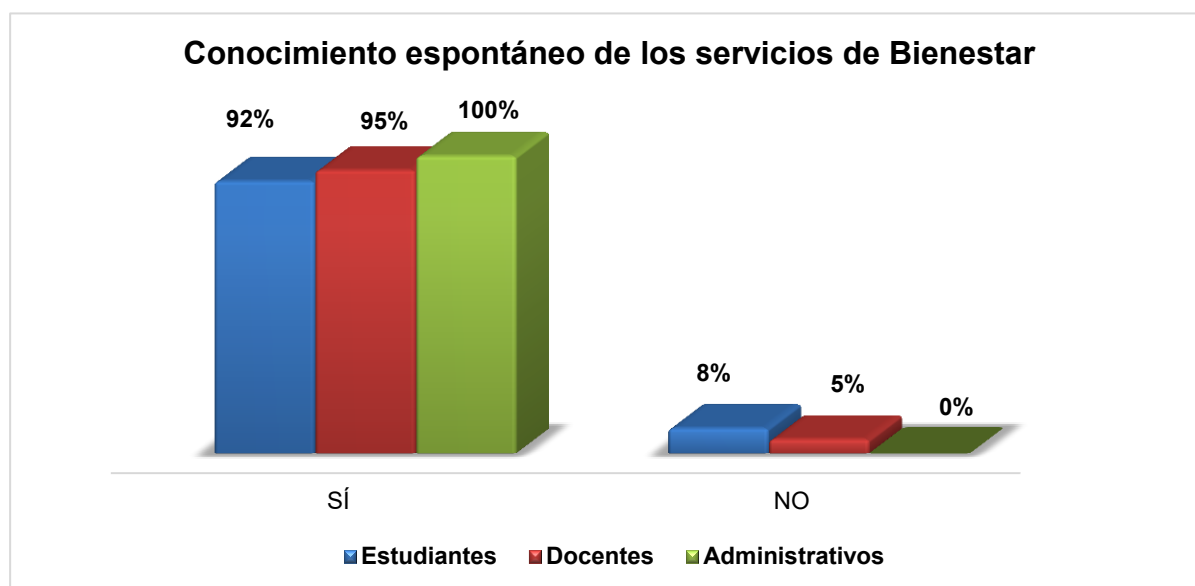
**Tabla 2.** Conocimiento espontáneo de los servicios de Bienestar Institucional

Conocimiento espontáneo de los servicios de Bienestar								
	Estudiante		Docente		Administrativo		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>SÍ</b>	195	92	20	95	10	100	225	92
<b>NO</b>	18	8	1	5	0	0	19	8
<b>TOTAL</b>	213	100	21	100	10	100	244	100

Base: número de personas encuestadas por estamento

Nota: F = frecuencia absoluta

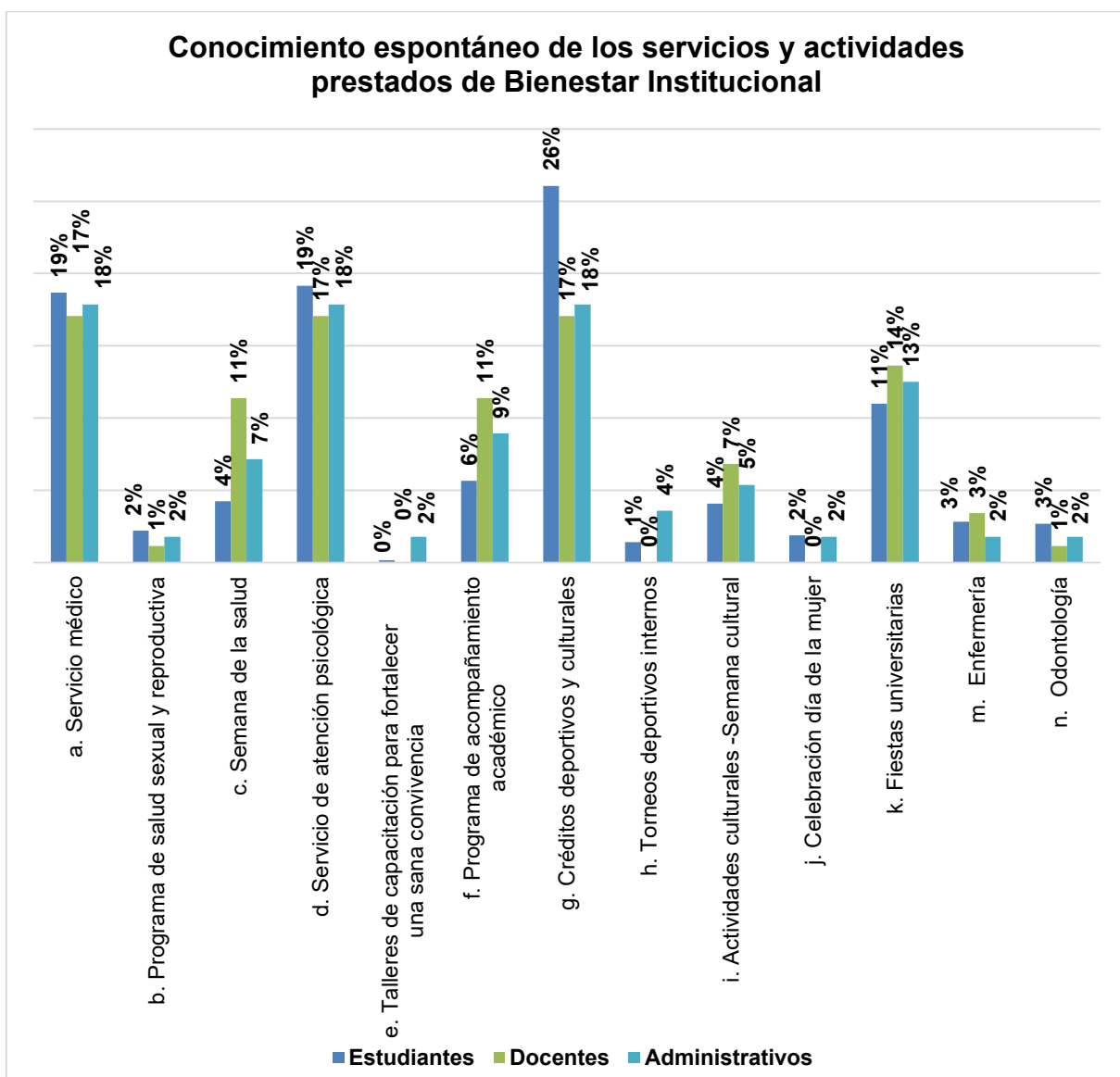
Fuente: elaboración propia



**Gráfico 1.** Conocimiento espontáneo de los servicios de Bienestar Institucional

Fuente: elaboración propia

Se observa en el cuadro que, en general, la gran mayoría de los encuestados conocen de manera espontánea los servicios que presta Bienestar institucional y así lo demuestran nueve de cada diez encuestados, comportamiento que se mantiene al interior de cada uno de los estamentos; conviene destacar que el 100% de los encuestados del personal administrativo manifiestan conocer dichos servicios.

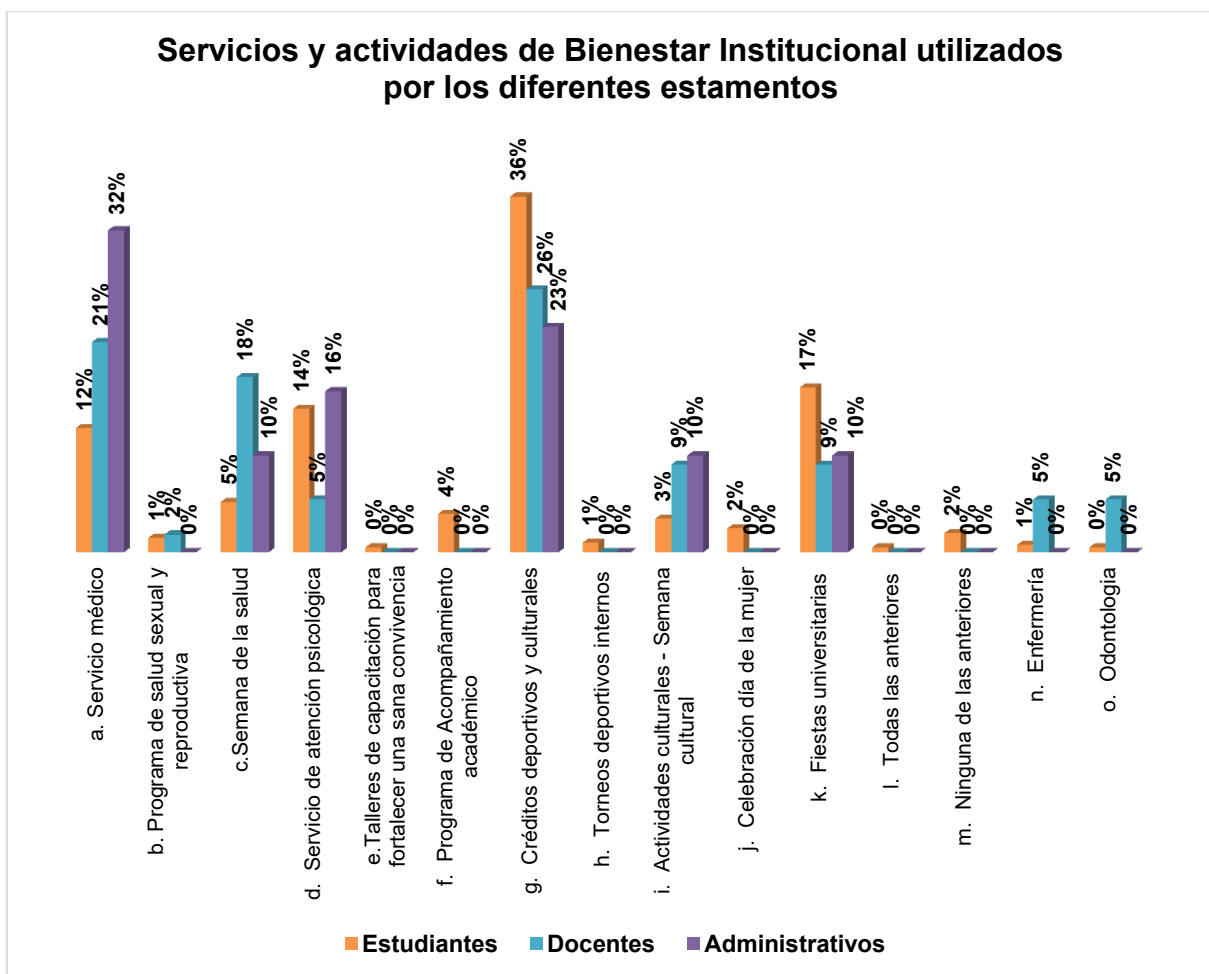


**Gráfico 2.** Conocimiento espontáneo de los servicios y actividades prestados por Bienestar Institucional

Base: número de personas encuestadas por estamento

Fuente: elaboración propia

En el gráfico se evidencia que, entre los servicios y actividades que presta Bienestar Institucional, los estudiantes muestran mayor conocimiento por los créditos deportivos y culturales, seguidos de los servicios de atención psicológica, el servicio médico y las fiestas universitarias. Esta tendencia también la presentan los docentes y administrativos, en tanto que, de acuerdo con los datos arrojados por la prueba, se tiene que la mayoría de los estamentos encuestados no conocen los servicios o actividades programados por la dependencia como talleres para fortalecer una sana convivencia, programa de salud sexual y reproductiva, torneos deportivos internos y celebración del día de la mujer.



**Gráfico 3.** Servicios y actividades de Bienestar Institucional utilizados por los diferentes estamentos

Base: número de personas encuestadas por estamento  
Fuente: elaboración propia

De acuerdo con los resultados arrojados por la prueba frente a los servicios y actividades utilizados de bienestar, se encontró que los que más utilizan los estudiantes son los créditos deportivos y culturales, en un 36%, seguidos de las fiestas universitarias, en un 17%, y del servicio de atención psicológica, en un 15%; del mismo modo, se encontró que los servicios más utilizados por los docentes son los créditos deportivos y culturales, en un 26%, y el servicio médico, en un 21%, a diferencia de los administrativos, para los cuales los servicios más utilizados son el médico, en un 32%, seguido de los créditos deportivos y culturales, en un 23%. De esta manera es evidente la gran demanda que existe por los servicios médicos y los créditos deportivos y culturales por parte de todos los estamentos objeto de estudio.

De igual manera, es importante destacar que los servicios y actividades que menos utilizan o en los que en menor medida participan los distintos estamentos son los torneos deportivos internos, el programa de acompañamiento académico para los estudiantes y la celebración del día de la mujer.

**Tabla 3.** Preferencia de servicios y actividades ofrecidos por Bienestar Institucional

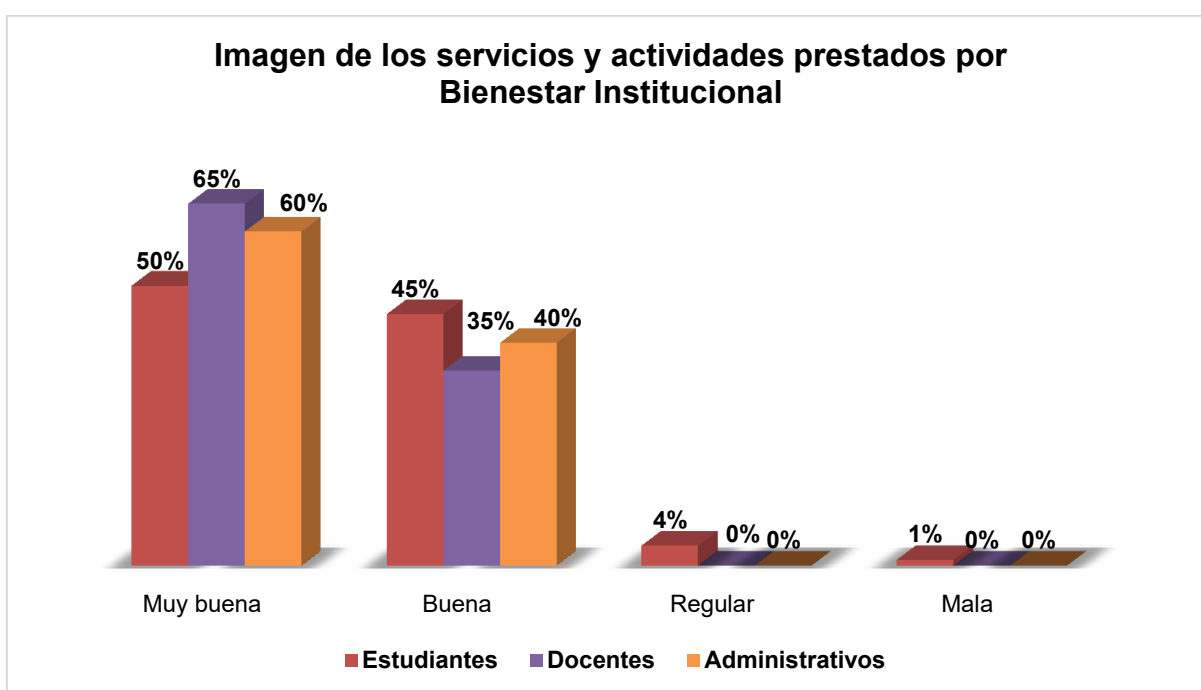
Preferencia de servicios y actividades ofrecidos por Bienestar Institucional								
	Estudiantes		Docentes		Administrativo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
a. Servicio médico	38	19	10	50	7	70	55	24
b. Programa de salud sexual y reproductiva	3	2	0	0	0	0	3	1
c. Semana de la salud	3	2	0	0	0	0	3	1
d. Servicio de atención psicológica	27	14	2	10	0	0	29	13
e. Programa de Acompañamiento académico	1	1	0	0	0	0	1	0
f. Créditos deportivos y culturales	94	48	8	40	3	30	105	47
g. Actividades culturales - Semana cultural	1	1	0	0	0	0	1	0
h. Celebración día de la mujer	2	1	0	0	0	0	2	1
i. Fiestas universitarias	26	13	0	0	0	0	26	12
<b>TOTAL</b>	195	100	20	100	10	100	225	100

Base: número de personas encuestadas por estamento para primera mención

Nota: F = frecuencia absoluta

Fuente: elaboración propia

Sin lugar a dudas, los servicios y actividades de mayor preferencia por los diferentes estamentos universitarios son los créditos deportivos y culturales, el médico, el de atención psicológica y las fiestas universitarias, en su orden; así lo demuestra la información registrada en la tabla de frecuencias anterior. Al observar el comportamiento de estas preferencias por estamento, es innegable que son los estudiantes los que hacen uso en mayor medida de dichos servicios y en el mismo orden de preferencia que, en general, parecería ser que, respecto de las fiestas universitarias, solo los estudiantes las disfrutaran.

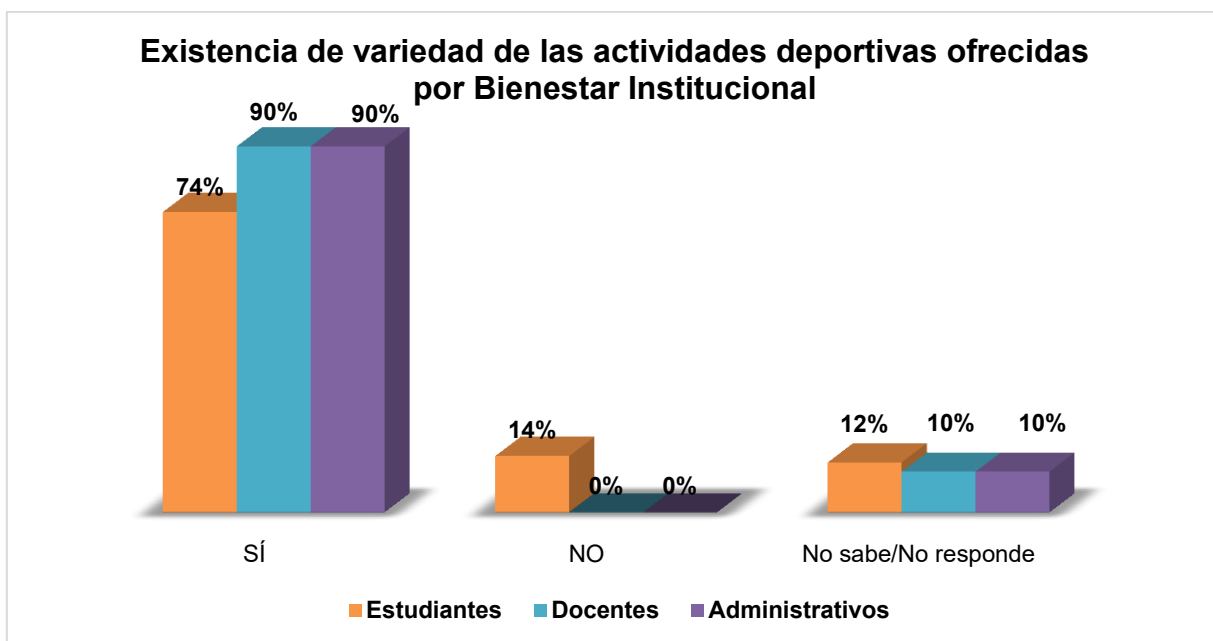


**Gráfico 4.** Imagen de los servicios y actividades prestados por Bienestar Institucional

Base: número de personas encuestadas por estamento  
Fuente: elaboración propia

El gráfico muestra la buena imagen que tienen los servicios y actividades desarrolladas por Bienestar Institucional, lo que se evidencia en los principales estamentos encuestados frente a los servicios y actividades pertinentes que se aprecia al interior de los tres estamentos, en especial por los docentes y administrativos; solamente un porcentaje mínimo de estudiantes no califican bien

dichos servicios y aunque los mismos muestran de igual manera una buena imagen de los servicios y actividades de la dependencia, sólo un 4% de la población estudiantil la considera regular.



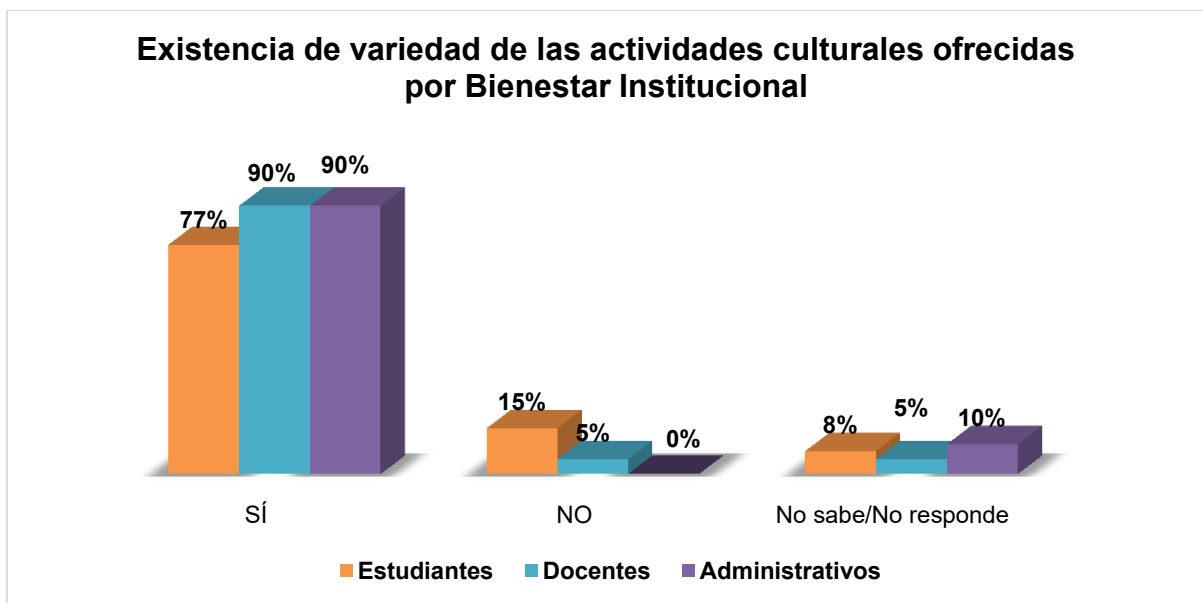
**Gráfico 5.** Existencia de variedad de las actividades deportivas ofrecidas por Bienestar Institucional

Base: número de personas encuestadas por estamento

Fuente: elaboración propia

Registra la gráfica que la gran mayoría de las personas encuestadas manifiesta conocer las actividades deportivas que ofrece Bienestar Institucional. La evidencia dice que el 90% de la población docente y administrativa considera que existe variedad en las actividades deportivas ofrecidas por la dependencia, en comparación con el 74% de los estudiantes que opinan lo mismo. Sólo una pequeña parte de la población de estudiantes considera que no existe variedad en las actividades deportivas programadas.



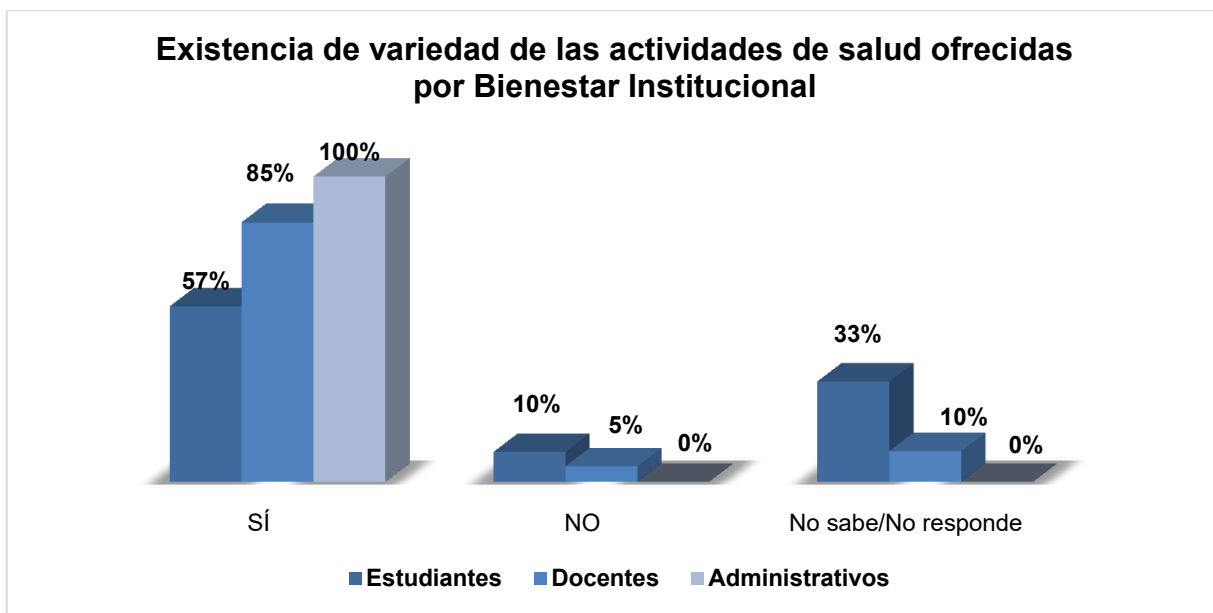


**Gráfico 6.** Existencia de variedad de las actividades culturales ofrecidas por Bienestar Institucional

Base: número de personas encuestadas por estamento

Fuente: elaboración propia

Según la gráfica anterior, al igual que lo que ocurre con las actividades deportivas, la mayor parte de los encuestados consideran que existe variedad en las actividades culturales programadas, lo que se evidencia en los docentes y administrativos, con un 90%, en relación con los estudiantes, que consideran que existe variedad en un 77%.

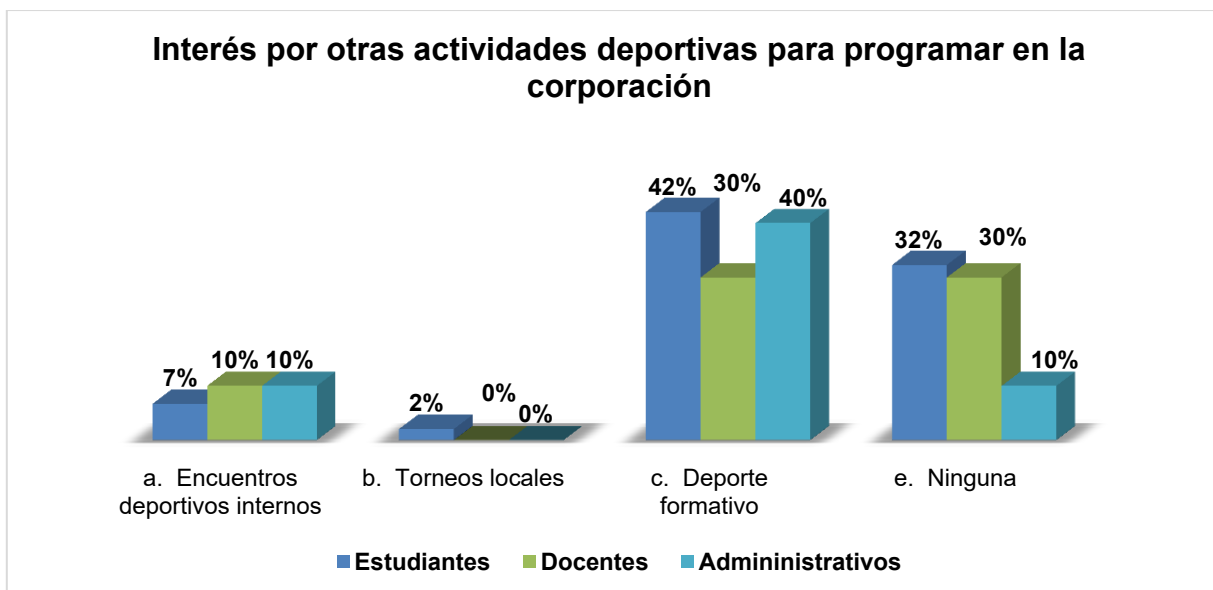


**Gráfico 7.** Existencia de variedad de las actividades de salud ofrecidas por Bienestar Institucional

Base: número de personas encuestadas por estamento

Fuente: elaboración propia

En el gráfico se muestra que, en relación con la variedad de las actividades de salud, la población encuestada considera en mayor medida que existe variedad; es evidente la contundencia en las respuestas del personal administrativo, segmento en el que el 100% de los encuestados manifiestan la existencia de los servicios de salud ofrecidos por Bienestar, seguidos por los docentes, en un 85%, y los estudiantes, en un 57%. Así mismo, es el estamento estudiantil el que menos conoce dichas actividades, con el 33% de sus respuestas.

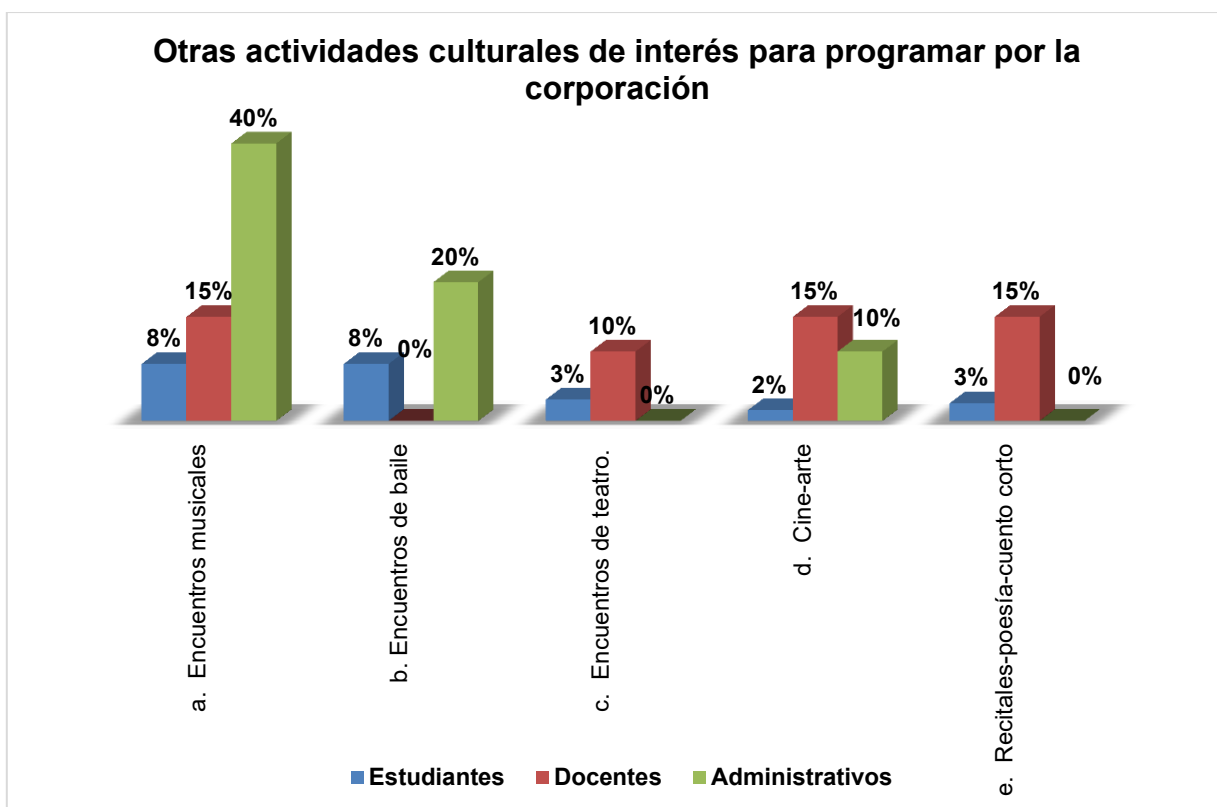


**Gráfico 8.** Interés por otras actividades deportivas para programar en la corporación

Base: número de personas encuestadas por estamento

Fuente: elaboración propia

El gráfico muestra que, de acuerdo con otras actividades deportivas que les gustaría a los diferentes estamentos que se programaran en la corporación, se encuentra el deporte formativo relacionado con fútbol, patinaje, natación, atletismo y tenis de campo, en tanto que una tendencia alta, en el sentido proporcional, en los grupos de estudiantes y docentes, no consideran otras actividades por programar distintas a las actuales, y en el grupo de administrativo llama la atención un porcentaje alto de otras preferencias, como rumba terapia, yoga y *spinning*.

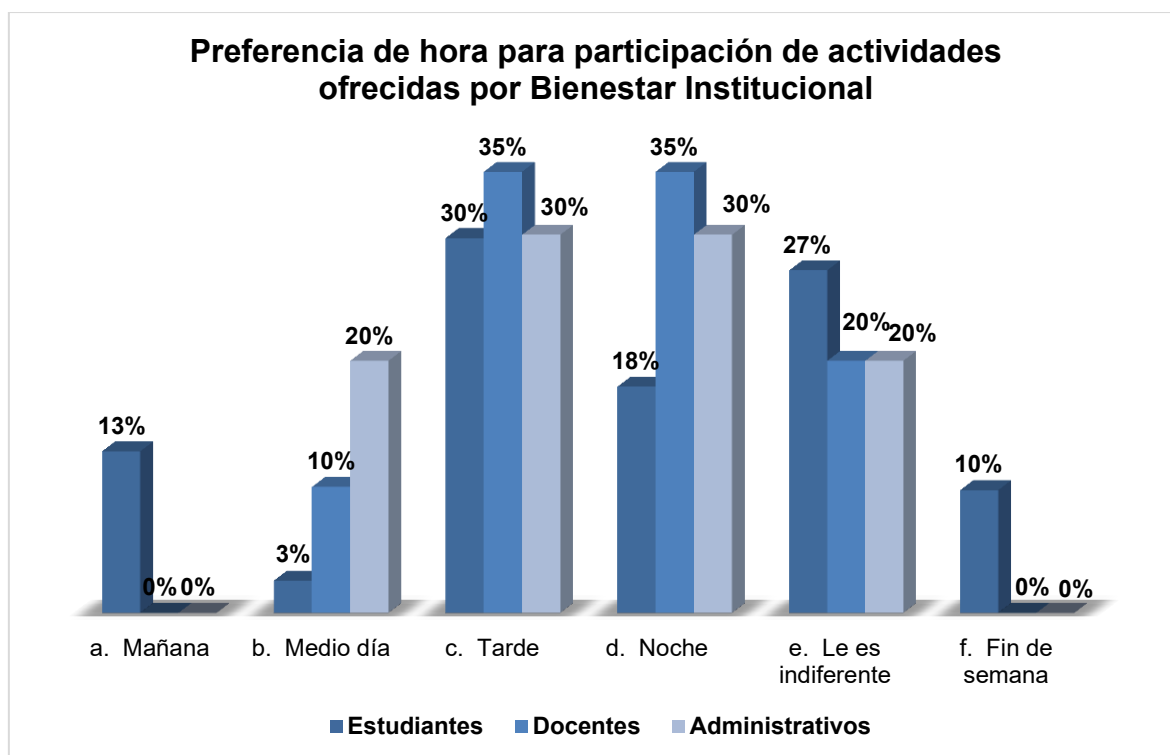


**Gráfico 9.** Otras actividades culturales de interés para programar por la corporación

Base: número de personas encuestadas por estamento

Fuente: elaboración propia

En el gráfico se observa que los estudiantes encuestados no presentan interés por otras actividades culturales para programar por la corporación diferentes a las ya planeadas, de lo que se desprendería que son suficientes las que ya existen. En el personal administrativo se evidencia interés para se programen encuentros musicales y de baile, en tanto que para los docentes se muestra un mayor interés por cine arte y recitales. Otros estudiantes, docentes y administrativos mostraron interés por otras actividades culturales como cursos de manualidades, pintura, otros idiomas, foros, deatlones académicos y fotografía.

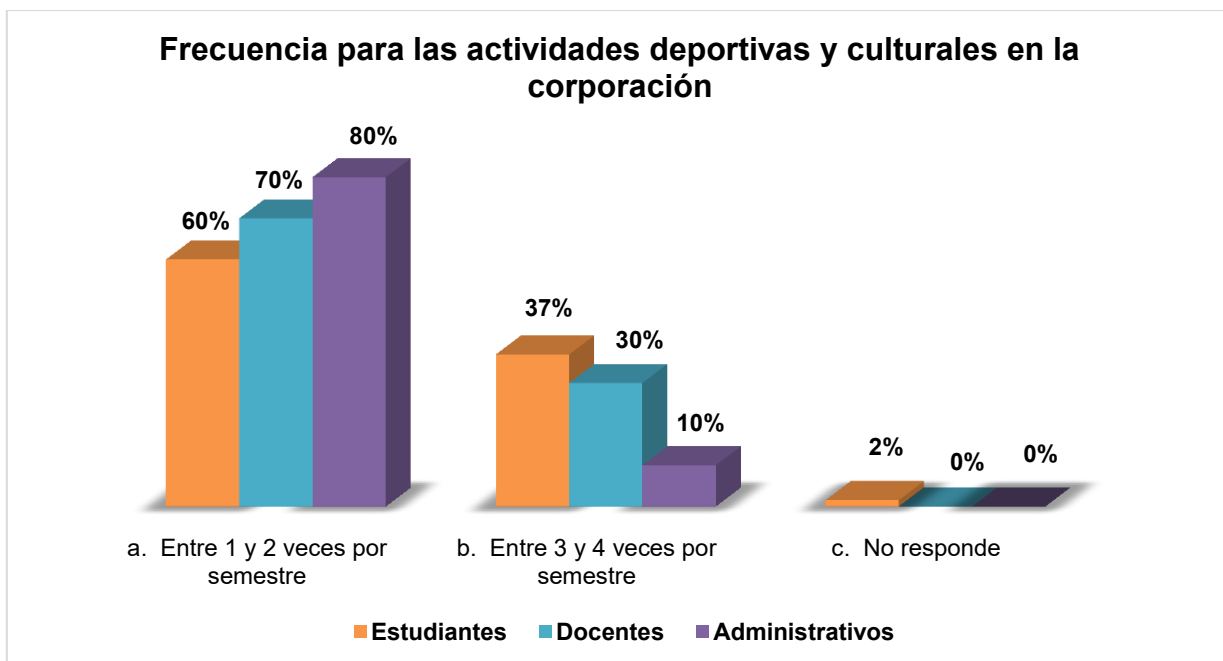


**Gráfico 10.** Preferencia de hora para participación de actividades ofrecidas por Bienestar Institucional

Base: número de personas encuestadas por estamento

Fuente: elaboración propia

En relación con la preferencia por la hora para participación de actividades ofrecidas por Bienestar Institucional, se evidencia que toda la población encuestada muestra una mayor preferencia por los horarios de la tarde y la noche, en tanto que a una menor proporción de la misma le es indiferente la programación de las actividades de bienestar. Sólo para un 10% y un 13% de los estudiantes es preferible que dichas actividades se ofrezcan el fin de semana y en la mañana, en su orden.

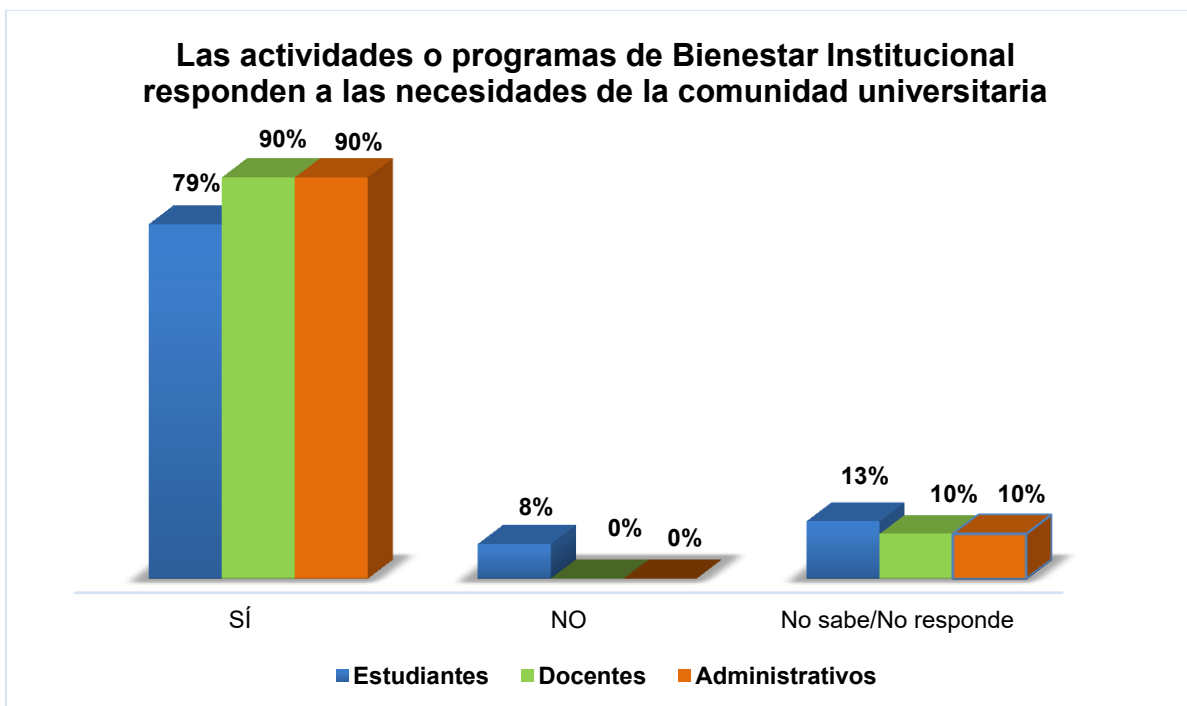


**Gráfico 11.** Frecuencia para las actividades deportivas y culturales en la corporación

Base: número de personas encuestadas por estamento

Fuente: elaboración propia

Respecto a la frecuencia con la que Bienestar Institucional debe realizar las actividades deportivas y culturales en la corporación, los diferentes estamentos coinciden en que se deben programar entre una y dos veces por semestre. De esta manera no se generaría sobresaturación de actividades, que afectaría en forma directa las dinámicas académicas.

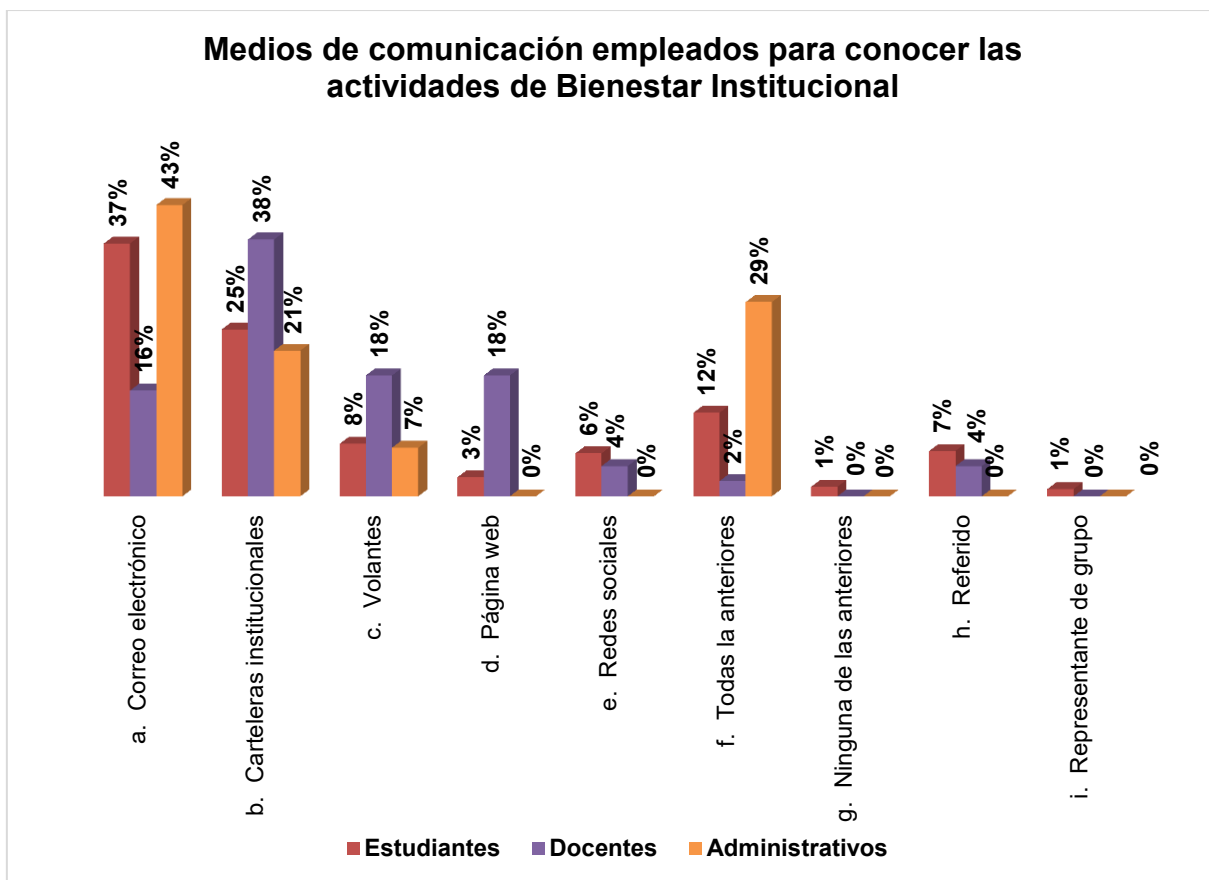


**Gráfico 12.** Las actividades o programas de Bienestar Institucional responden a las necesidades de la comunidad universitaria

Base: número de personas encuestadas por estamento

Fuente: elaboración propia

Los diferentes estamentos coinciden en determinar que las actividades o programas de bienestar responden a las necesidades de la comunidad universitaria; los administrativos y los docentes están de acuerdo en un 90% y los estudiantes en un 79%. Sólo el 8% de los estudiantes afirman que no responden a las necesidades de la comunidad universitaria. El 10% de los administrativos y docentes encuestados y el 13% de los estudiantes no dan ninguna opinión al respecto.



**Gráfico 13.** Medios de comunicación empleados para conocer las actividades de Bienestar Institucional

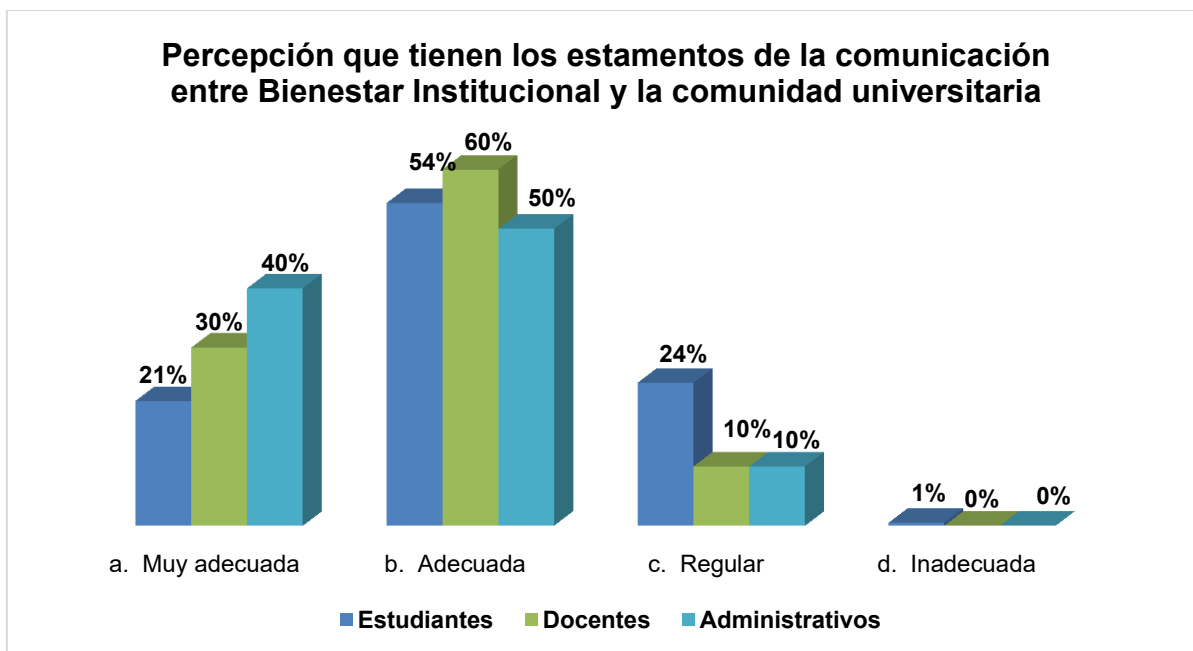
Base: número de respuestas de personas encuestadas por estamento

Fuente: elaboración propia

De acuerdo con el gráfico, el medio más empleado por los estudiantes y personal administrativo para conocer las actividades de Bienestar Institucional es el correo electrónico, en tanto que los docentes se enteran por medio de las cartelera institucionales. Aunque las respuestas están algo dispersas, se observa, además, que los volantes y la página web son los medios utilizados en segunda instancia por el personal docente.

De igual manera, el medio de comunicación menos empleado por los estudiantes y administrativos es la página web y para los docentes son las redes sociales.



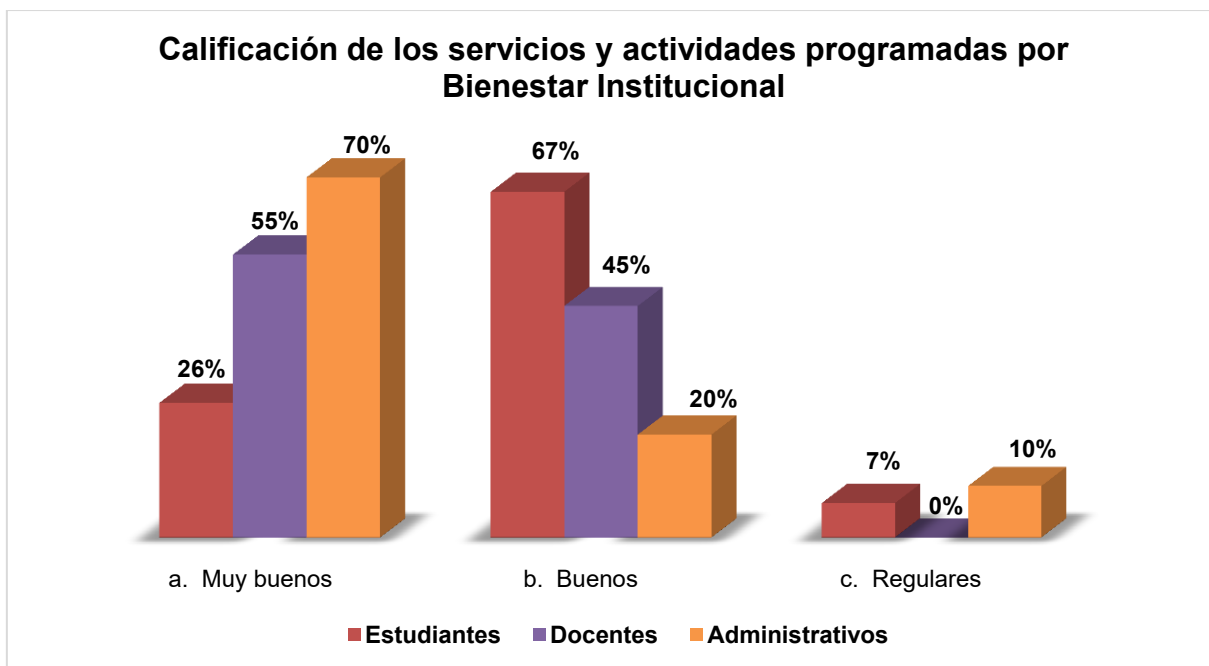


**Gráfico 14.** Percepción que tienen los estamentos de la comunicación entre Bienestar Institucional y la comunidad universitaria

Base: número de personas encuestadas por estamento

Fuente: elaboración propia

Los diferentes estamentos encuestados perciben como adecuada o muy adecuada la comunicación entre Bienestar Institucional y la comunidad universitaria, en especial los docentes y los administrativos; solo el 24% de los estudiantes encuestados piensa que la comunicación no es muy buena y la califican de regular, opinión que comparten en igual porcentaje (10%) los docentes y el personal administrativo.

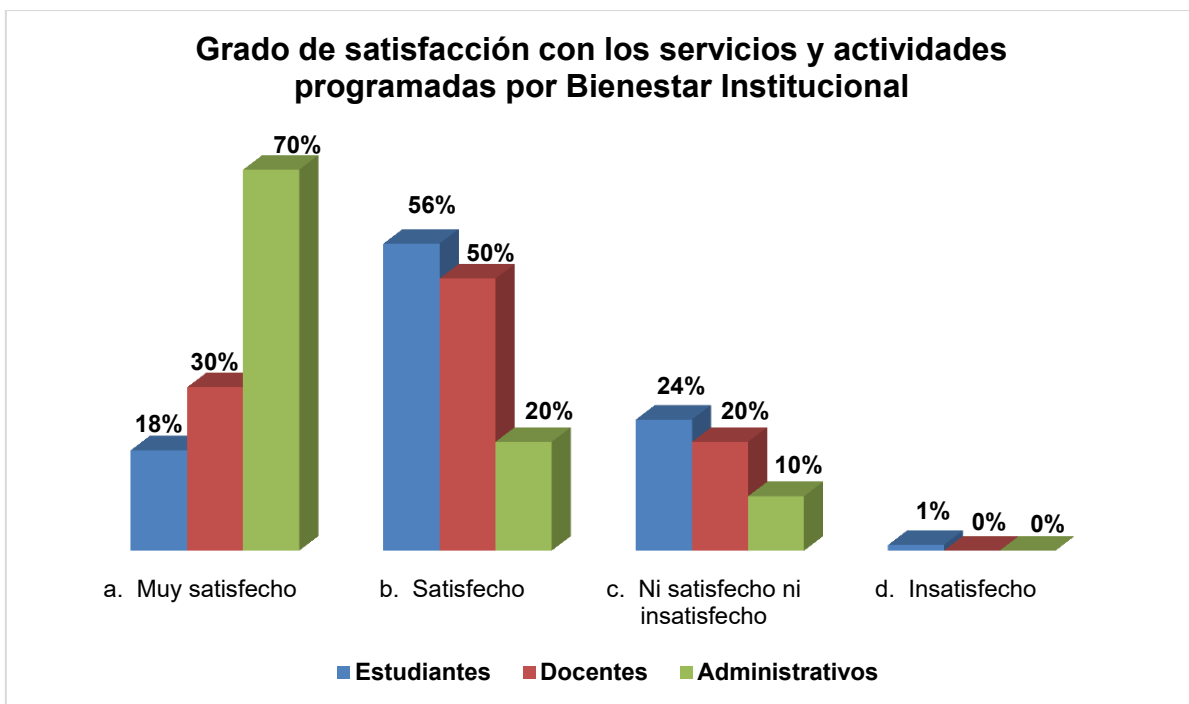


**Gráfico 15.** Calificación de los servicios y actividades programadas por Bienestar Institucional

Base: número de personas encuestadas por estamento

Fuente: elaboración propia

En el gráfico se registra que los diferentes estamentos encuestados brindan una calificación muy buena o buena a los servicios y actividades programadas por Bienestar Institucional, en tanto que solamente el 10% de los administrativos y el 7% de los estudiantes los califican como regulares.

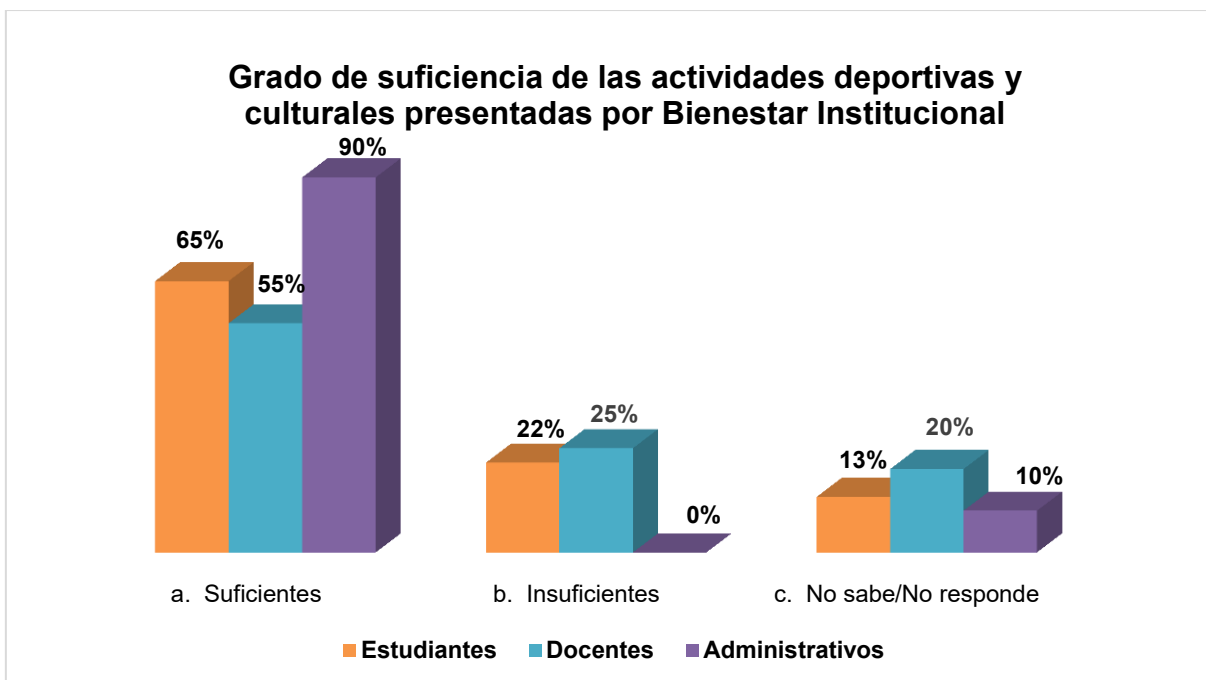


**Gráfico 16.** Grado de satisfacción con los servicios y actividades programadas por Bienestar Institucional

Base: número de personas encuestadas por estamento

Fuente: elaboración propia

En el gráfico se observa que existe un alto grado de satisfacción por los servicios y actividades programadas por Bienestar Institucional; el personal administrativo se siente muy satisfecho en un 70%, seguido por los docentes, en un 30%, y por estudiantes, en un 18%. Del mismo modo, la satisfacción de los estudiantes y docentes se establece en un 56% y un 50%, en su orden.

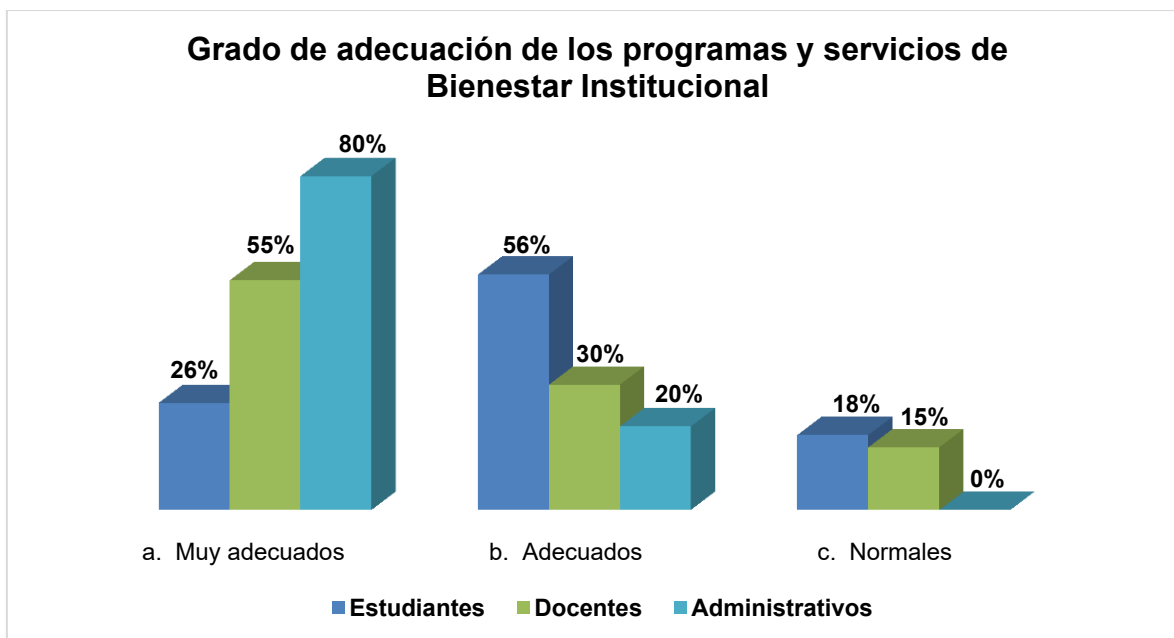


**Gráfico 17.** Grado de suficiencia de las actividades deportivas y culturales presentadas por Bienestar Institucional

Base: número de personas encuestadas por estamento

Fuente: elaboración propia

El gráfico muestra que la mayoría de las personas encuestadas manifiesta que las actividades deportivas y culturales presentadas por Bienestar Institucional son suficientes y en menor proporción están los que las consideran insuficientes. No sabrían cómo calificar dichas actividades el 20% de los docentes, seguidos por el 13% de estudiantes y el 10% de administrativos.



**Gráfico 18.** Grado de adecuación de los programas y servicios de Bienestar Institucional

Base: número de personas encuestadas por estamento

Fuente: elaboración propia

El gráfico muestra que las personas encuestadas manifiestan que los programas y servicios de Bienestar Institucional son muy adecuados, así: en una mayor proporción los administrativos (80%), seguidos de los docentes (55%) y los estudiantes (26%), en tanto que lo consideran adecuado los estudiantes, en un 56%, seguidos por de los docentes, en un 30%, y los administrativos, en un 20%, es decir, se evidencia que a los programas y servicios que ofrece la dependencia los valoran de manera positiva todos los estamentos.

## 6. Conclusiones

La presente investigación tuvo como objetivo fundamental cuantificar la demanda de los servicios de Bienestar Institucional en la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt de Armenia, con el propósito de explorar su

correspondencia con la oferta institucional o la carencia de la misma. Fue así como se evaluó el nivel de conocimiento que tenían los diferentes estamentos (estudiantes, docentes y administrativos) de los servicios ofertados por Bienestar Institucional, el uso que les daban a dichos servicios, la frecuencia con la que los utilizaban, la pertinencia de los mismos frente a sus necesidades e intereses y la percepción que se tenía frente a la comunicación establecida entre Bienestar Institucional y la comunidad universitaria. De esta manera, y en forma coherente con los objetivos planteados, se concluye que:

1. Los diferentes estamentos conocen los servicios que ofrece Bienestar Institucional, en especial los créditos deportivos y culturales, los médicos y los de atención psicológica, en tanto que los servicios o actividades que menos identifican con Bienestar Institucional son el programa de salud sexual y reproductiva, los talleres de capacitación para fortalecer una sana convivencia, los torneos deportivos internos, la celebración del día de la mujer, el servicio odontológico y el de enfermería.

Esta situación se debe a que los mencionados servicios se han ido incorporando poco a poco; aunque existe participación de todos los estamentos en este tipo de eventos y programas, no están relacionados de manera nítida con la oferta de servicios de Bienestar Institucional. Esto también se relaciona con la semana de la salud, la semana cultural y el programa de acompañamiento académico; si bien su programación y su ejecución no son permanentes, están determinados en ciertos períodos del año y para poblaciones específicas en el caso particular del servicio de acompañamiento académico. Aun si no es de no fácil recordación, la participación es activa, como se muestra en las tablas de participación entre los años 2011 y 2014 (ver anexos B y C).

Por su parte, los créditos deportivos y culturales fueron los primeros servicios ofertados por Bienestar Institucional; se ajustaron a las necesidades y

expectativas de la comunidad universitaria y se posicionaron en sitio privilegiado en la recordación mental (*top on mind*) para todos los estamentos.

2. Frente a la demanda de servicios o actividades ofertados por Bienestar Institucional, se pudo encontrar que los estudiantes presentan una demanda alta por los créditos deportivos y culturales, fundamentada en la obligatoriedad que tienen durante sus respectivas carreras, situación que no sólo es evidente en los resultados arrojados por la población encuestada sino también por el histórico de participación de los créditos deportivos y culturales durante los años 2011 a 2014, según lo demuestra el cuadro (ver anexo D). De igual modo, los estudiantes presentan demandas altas por las fiestas universitarias y el servicio de atención psicológica.

En cuanto a los servicios más demandados por los administrativos y docentes, se encontró que son los servicios médicos y los créditos deportivos y culturales. Esta situación es el resultado del fortalecimiento de los servicios de salud, a partir de la contratación del personal especializado y la extensión horaria para dar una mayor cobertura. El alto nivel de demanda se ilustra a partir del nivel de consulta que se ha tenido en los últimos tres años, en los que la participación pasó de siete consultas en 2011 a 116 en el 2012 (ver anexo E).

3. De acuerdo con el análisis de resultados, se encontró que el estamento que demanda en más alta proporción los servicios y actividades de Bienestar Institucional es el estudiantil, debido a la misma concepción que se tiene del bienestar, puesto que la oferta de los servicios se ajusta en mayor medida a las necesidades e intereses de este segmento del mercado; esta situación se debe también a la disponibilidad del tiempo frente a la realización de las actividades y a la misma obligatoriedad que se tiene, en especial por los créditos deportivos y culturales.

4. En lo referente a los grados de satisfacción e insatisfacción que tienen los diferentes estamentos (estudiantes, docentes y administrativos) con los servicios y actividades que presta Bienestar Institucional, se encontró que existe un alto grado de satisfacción. Esto se relaciona con la misma percepción positiva que tienen los estamentos acerca del grado de suficiencia de las actividades deportivas y culturales y el de adecuación de todos los servicios y actividades de la dependencia, situación que de manera simultánea se demuestra en los resultados de la encuesta de satisfacción de estudiantes por los servicios ofrecidos por ella durante los años 2011 a 2014 (ver anexo F).
5. Como resultado de la oferta, los servicios y actividades de Bienestar Institucional responden a la demanda respectiva porque todos los estamentos consideran, además, que existe variedad en las actividades que se programan en los campos deportivo, cultural y de salud. Los diferentes estamentos coinciden en determinar que las actividades y programas de Bienestar Institucional responden a las necesidades de la comunidad universitaria, por lo cual la toma de decisiones frente al uso o utilización de los servicios es tan preponderante en lo referente a los consumidores potenciales, que en este caso particular son los estudiantes. A todo lo anterior se le agrega la buena imagen que se tiene en toda la comunidad universitaria de Bienestar Institucional.
6. A propósito de otros servicios o actividades deportivas que les gustaría a los diferentes estamentos que se ofertaran en Bienestar Institucional, se encontró una mayor tendencia al deporte formativo relacionado con natación, atletismo, patinaje y fútbol, lo cual representa el interés de los estudiantes por participar no sólo de actividades deportivas obligatorias sino también en aquellas que fortalezcan su estado salud física y que permitan el desarrollo competitivo en estas áreas. Esto implica ampliar los convenios con entidades que posibiliten fortalecer el deportivo en sus modalidades formativa y competitiva. De modo



similar frente a las actividades culturales que les gustaría a los diferentes estamentos que se programaran, se encontraron en mayor medida los encuentros musicales y de baile, aunque una porción de la población considera que toda la oferta de servicios ofrecida es coherente con las necesidades e intereses de los estudiantes, de tal manera que no harían ninguna requisición especial.

7. Por último, los diferentes estamentos consideran que la comunicación establecida entre Bienestar Institucional y la comunidad universitaria es adecuada y los medios por los que en su mayoría se enteran de los servicios o actividades de Bienestar Institucional son el correo electrónico y las carteleras institucionales.

Es así como dichos medios de comunicación deben servir de referente para implementar la estrategia de comunicación integrada de mercadeo que permita generar identidad de todos los servicios o actividades que programa Bienestar pero que no están establecidos en la recordación prioritaria (el *top on mind*) de los principales estamentos de la universidad.

Con tal fin, la presente investigación sirve de base para otros estudios que se quieran adelantar para fortalecer e implementar los servicios de Bienestar Institucional y otras áreas de la corporación como salud ocupacional, talento humano, mercadeo y proyección, como es el caso de la alta demanda que tienen los administrativos y docentes con el servicio médico.

## **7. Anexos**

### **Anexo A**

#### Encuesta de medición de la demanda de Bienestar Institucional

Buenas días/buenas tardes. Somos María Eugenia Gómez Candamil y Ángela Beatriz Medina Delgadillo, estudiantes de una Maestría en Administración, y estamos haciendo una investigación entre los diferentes estamentos de la institución, a fin de conocer los servicios ofrecidos por Bienestar Institucional y los más demandados por la comunidad universitaria. No hay respuestas buenas ni malas: todas son importantes para nuestra investigación. ¿Podría colaborarnos con las respuestas a unas preguntas que no le quitarán más de diez minutos en total en atender? ¡Gracias por su colaboración!

DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE_____	DIRECCIÓN_____
SEXO: M___F___. OCUPACIÓN: ESTUDIANTE___ Programa_____ semestre_____	
DOCENTE___ Facultad_____ ADMINISTRATIVO___ Cargo_____	

<p>1. ¿Conoce usted los servicios que presta Bienestar Institucional?  SÍ___ Pasar a la pregunta 2  NO___ Suspende la encuesta</p> <p>¿Cuáles son los servicios y actividades que presta Bienestar Institucional, aunque no los haya utilizado? (NO LEER ALTERNATIVAS)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Servicio médico</li> <li>b. Programa de salud sexual y reproductiva</li> <li>c. Semana de la salud</li> <li>d. Servicio de atención psicológica</li> <li>e. Talleres de capacitación para fortalecer una sana convivencia</li> <li>f. Programa de acompañamiento académico</li> <li>g. Créditos deportivos y culturales</li> <li>h. Torneos deportivos internos</li> <li>i. Actividades culturales - Semana cultural</li> <li>j. Celebración del día de la mujer</li> <li>k. Fiestas universitarias</li> <li>l. Todas las anteriores</li> <li>m. Ninguna de las anteriores</li> <li>n. Otra: ¿cuál? _____</li> </ul> <p>2. De los servicios y actividades que presta Bienestar Institucional, ¿en cuál o cuáles ha utilizado o participado, al menos una vez? (NO LEER ALTERNATIVAS)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Servicio médico</li> <li>b. Programa de salud sexual y reproductiva</li> <li>c. Semana de la salud</li> <li>d. Servicio de atención psicológica</li> <li>e. Talleres de capacitación para fortalecer una sana convivencia</li> <li>f. Programa de acompañamiento académico</li> <li>g. Créditos deportivos y culturales</li> <li>h. Torneos deportivos internos</li> <li>i. Actividades culturales - Semana cultural</li> <li>j. Celebración del día de la mujer</li> <li>k. Fiestas universitarias</li> <li>l. Todas las anteriores</li> <li>m. Ninguna de las anteriores</li> <li>n. Otra: ¿cuál? _____</li> </ul>	<p>3. En orden de mención: de los servicios y las actividades que ofrece Bienestar y que usted ha utilizado, ¿cuáles son los de su mayor preferencia? (SEÑALE LAS MENCIONES PRIMERA, SEGUNDA Y TERCERA)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Servicio médico</li> <li>b. Programa de salud sexual y reproductiva</li> <li>c. Semana de la salud</li> <li>d. Servicio de atención psicológica</li> <li>e. Talleres de capacitación para fortalecer una sana convivencia</li> <li>f. Programa de acompañamiento académico</li> <li>g. Créditos deportivos y culturales</li> <li>h. Torneos deportivos internos</li> <li>i. Actividades culturales - Semana cultural</li> <li>j. Celebración del día de la mujer</li> <li>k. Fiestas universitarias</li> <li>l. Todas las anteriores</li> <li>m. Ninguna de las anteriores</li> <li>n. Otra: ¿cuál? _____</li> </ul> <p>4. <b><u>En una escala de MB (muy bueno), B (bueno), R (regular), M(malo) y MM (muy malo), ¿cómo califica usted los servicios que ha utilizado al menos una vez de Bienestar Institucional? (LEER CADA UNO DE LOS SERVICIOS UTILIZADOS)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Servicio médico</li> <li>b. Programa de salud sexual y reproductiva</li> <li>c. Semana de la salud</li> <li>d. Servicio de atención psicológica</li> <li>e. Talleres de capacitación para fortalecer una sana convivencia</li> <li>f. Programa de Acompañamiento académico</li> <li>g. Créditos deportivos y culturales</li> <li>h. Torneos deportivos internos</li> <li>i. Actividades culturales - Semana cultural</li> <li>j. Celebración del día de la mujer</li> <li>k. Fiestas universitarias</li> <li>l. Todas las anteriores</li> <li>m. Ninguna de las anteriores</li> <li>n. Otra: ¿cuál? _____</li> </ul>
--	--

<p>5. ¿Usted considera que existe variedad en las actividades deportivas ofrecidas por Bienestar?</p>						<p>7. ¿Usted considera que existe variedad en las actividades culturales ofrecidas por Bienestar Institucional?</p> <p>a. Sí b. NO c. NO SABE / NO RESPONDE</p>
	Cada 8 días	Cada 15 días	Cada mes	Una vez por semestre	Otra Cual	
a.Servicio médico						
b.Programa de salud sexual y reproductiva						
c.Semana de la salud						
d.Servicio de atención psicológica						
e.Talleres de capacitación para fortalecer una sana convivencia						
f.Acompañamiento académico						
g.Créditos deportivos y culturales						
h.Torneos deportivos internos						
i.Actividades culturales - Semana cultural						
j.Fiestas universitarias						
<p>6. ¿Usted considera que existe variedad en las actividades deportivas ofrecidas por Bienestar Institucional?</p> <p>a. Sí b. NO c. NO SABE / NO RESPONDE</p>						<p>8. ¿Usted considera que existe variedad en las actividades de salud ofrecidas por Bienestar Institucional?:</p> <p>a. Sí b. NO c. NO SABE / NO RESPONDE</p> <p>9. ¿Cuál o cuáles actividades deportivas le gustaría que se programaran en la corporación? (NO LEER ALTERNATIVAS)</p> <p>a. Encuentros deportivos internos b. Torneos locales c. Deporte formativo d. Otro (¿cuál?)_____</p> <p>10. ¿Cuál o cuáles actividades culturales le gustaría que se programaran en la corporación? (NO LEER ALTERNATIVAS)</p> <p>a. Encuentros musicales b. Encuentros de baile c. Encuentros de teatro d. Cine-arte e. Recitales - poesía – cuento corto____ f. Otro: ¿cuál?_____</p> <p>11. ¿A cuáles horas del día le gustaría participar de las actividades ofrecidas por Bienestar Institucional?</p> <p>a. Mañana b. Medio día c. Tarde d. Noche e. Le es indiferente f. Otro: ¿cuál?: _____</p>

<p>12. ¿Con cuál frecuencia le gustaría que se programaran las actividades deportivas y culturales en la corporación?</p> <p>a. Entre una y dos veces por semestre b. Entre tres y cuatro veces por semestre c. Otra: ¿cuál?: _____</p> <p>13. ¿Usted considera que las actividades y programas de Bienestar Institucional responden a las necesidades de la comunidad universitaria?</p> <p>a. Sí b. NO c. NO SABE / NO RESPONDE</p> <p>14. ¿Por cuál medio se entera usted de las actividades organizadas por Bienestar Institucional?</p> <p>a. Correo electrónico b. Cartelera institucional c. Volantes d. Página web e. Redes sociales f. Todas la anteriores g. Ninguna de las anteriores h. Otro: ¿cuál?: _____</p> <p>15. ¿Cómo percibe la comunicación establecida entre Bienestar Institucional y la comunidad universitaria?</p> <p>a. Muy adecuada b. Adecuada c. Regular d. Inadecuada e. Muy inadecuada</p> <p>16. ¿Cómo califica usted los servicios y actividades programadas por Bienestar Institucional?</p> <p>a. Muy buenos b. Buenos c. Regulares d. Malos e. Muy malos</p>	<p>17. ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está usted con los servicios y actividades programadas por Bienestar Institucional?</p> <p>a. Muy satisfecho b. Satisfecho c. Ni satisfecho ni insatisfecho d. Insatisfecho e. Muy insatisfecho</p> <p>18. Usted considera que la oferta de las actividades deportivas y culturales presentadas por bienestar institucional es:</p> <p>a. Suficiente b. Insuficiente c. NO SABE / NO RESPONDE</p> <p>19. ¿Qué tan adecuados considera que son los programas y servicios de bienestar como actividades deportivas, culturales, de desarrollo humano y de salud?</p> <p>a. Muy adecuados b. Adecuados c. Normales d. Inadecuados e. Muy inadecuados</p> <p>20. Aparte de los servicios que actualmente presta Bienestar Institucional, ¿cuáles otros servicios le gustaría que prestara dicha dependencia?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>21. ¿Cuáles otras actividades diferentes a las que realiza Bienestar Institucional le gustaría que realizara dicha dependencia?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>REALIZADA POR: _____</p> <p>FECHA : _____ REVISADA POR _____</p>	

Fuente: elaboración propia

## **Anexo B.**

Participación en talleres de acompañamiento académico en los primeros semestres

<b>Participación en talleres de acompañamiento académico en los primeros semestres</b>				
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>Número de participantes en talleres</b>	852	1074	930	862
<b>Número de talleres</b>	51	48	39	34

Fuente: información interna de Bienestar Institucional de la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt en Armenia

## **Anexo C.**

Participación en programas y actividades de salud

<b>Participación en programas y Actividades de Salud</b>				
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>Total de participantes</b>	1007	1426	1547	1527

Nota: la participación corresponde a actividades que propenden por la promoción y prevención de enfermedades como obesidad, anorexia, bulimia, hipertensión arterial, diabetes mellitus, hipoglicemia, programa de salud sexual y reproductiva, manejo del estrés (rumba terapia y yoga), prevención en el consumo de sustancias psicoactivas, jornadas de vacunación (virus del papiloma humano, sarampión, rubeola, etc.), salud oral y tamizaje visual, entre otras.

Fuente: información interna de Bienestar Institucional de la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt en Armenia

#### Anexo D.

Actividades culturales y deportivas complementarias realizadas por estudiantes

<b>Actividades culturales y deportivas complementarias realizadas por estudiantes</b>				
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>Número total de créditos culturales</b>	338	303	430	478
<b>Número total de créditos deportivos</b>	750	1095	1077	963
<b>Número total de actividades</b>	1088	1398	1507	1441

Fuente: información interna de Bienestar Institucional de la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt en Armenia

#### Anexo E.

Consultas de servicio médico en la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt en Armenia

<b>Consultas de servicio médico en la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt</b>				
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>Número de estudiantes</b>	24	49	479	690
<b>Número de docentes y administrativos</b>	7	116	566	590
<b>Total</b>	31	165	1045	1280

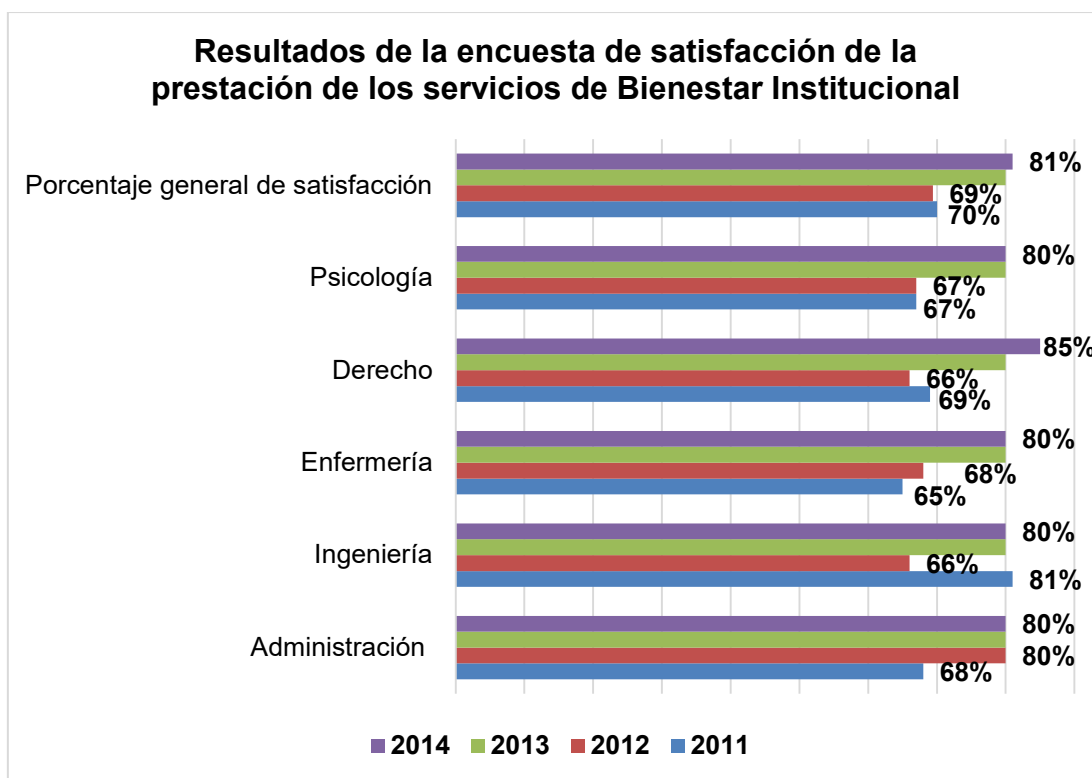
Fuente: información interna de Bienestar Institucional de la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt en Armenia

#### Anexo F.

Encuesta de satisfacción de estudiantes por los servicios y actividades programados por Bienestar Institucional

<b>Encuesta de satisfacción de estudiantes por los servicios y actividades programados por Bienestar Institucional</b>						
<b>AÑO</b>	<b>Administración</b>	<b>Ingeniería</b>	<b>Enfermería</b>	<b>Derecho</b>	<b>Psicología</b>	<b>Porcentaje general de satisfacción</b>
<b>2011</b>	68%	81%	65%	69%	67%	70%
<b>2012</b>	80%	66%	68%	66%	67%	69%
<b>2013</b>	80%	80%	80%	80%	80%	80%
<b>2014</b>	80%	80%	80%	85%	80%	81%

Fuente: información interna de Bienestar Institucional de la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt en Armenia



**Gráfico 19.** Resultados de la encuesta de satisfacción de la prestación de los servicios de Bienestar Institucional

Nota: los factores que se evalúan en los servicios de Bienestar Institucional fueron: satisfacción frente a las áreas de formación integral, oferta de actividades de formación complementaria (actividades deportivas y culturales), comunicación establecida con la comunidad universitaria, servicios médicos y psicológicos y programa de acompañamiento académico

Fuente: información interna de Bienestar Institucional de la Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt en Armenia



## Referencias

- Contecha Carrillo, L. F. (2008). *Los sentidos del bienestar universitario en rudecolombia: más allá de un servicio asistencial*. Popayán: Universidad del Cauca, tesis doctoral en Ciencias de la Educación. Recuperado el 19 de marzo de 2015, de: [http://sig.ucaldas.edu.co/gestionDocumental/SII/analisis\\_indicadores/soporte\\_acredita\\_1307655370-1362.pdf](http://sig.ucaldas.edu.co/gestionDocumental/SII/analisis_indicadores/soporte_acredita_1307655370-1362.pdf)
- Contecha Carrillo, L. F., y Jaramillo Echeverri, L. G. (2011). El bienestar universitario subordinado a una modernidad instrumental. *Revista U. D. C. A. Actualidad & Divulgación Científica*, 14(1), 101-109.
- Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt (2005). *Reglamento de Bienestar Institucional*, versión 02. Armenia: Corporación Universitaria Empresarial Alexander von Humboldt.
- Duarte, T., y Jiménez, R. E. (2007). Aproximación a la teoría del bienestar. *Scientia et Technica*, XIII(37), 305-310. Recuperado el 29 de marzo de 2015, de: <http://www.redalyc.org/pdf/849/84903752.pdf>
- Equiza, F. (2008). *Amartya Sen y sus aportaciones a la Teoría del Desarrollo: algunas reflexiones*. Recuperado el 29 de marzo de 2015, de: [http://www.escuelauniversitaria.cl/apuntes/991\\_Amartya%20Sen%20y%20sus%20aportaciones%20a%20la%20Teoria%20del%20Desarrollo.doc](http://www.escuelauniversitaria.cl/apuntes/991_Amartya%20Sen%20y%20sus%20aportaciones%20a%20la%20Teoria%20del%20Desarrollo.doc)
- Fernández Valiñas, R. (2008). *Segmentación de mercados*. México: McGraw-Hill.
- Kotler, P., Lane, K., Cámara, D., y Mollá, A. (2006). *Dirección de marketing*, 12ª ed. México: Pearson / Prentice-Hall.
- Martínez González, A. A. (2010). *Diagnóstico de la Unidad de Bienestar Institucional de la Universidad de San Buenaventura, sede Bogotá*. Bogotá: Universidad de San Buenaventura. Recuperado el 26 de marzo de 2015, de:

[http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/jspui/bitstream/10819/959/1/Diagnostico\\_Unidad\\_Bienestar\\_Institucional\\_Martinez\\_2010.pdf](http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/jspui/bitstream/10819/959/1/Diagnostico_Unidad_Bienestar_Institucional_Martinez_2010.pdf)

Mejía Vergnaud, A. (2007). Las raíces históricas del bienestar. *Perspectiva*, 15, 52-54. Recuperado el 29 de marzo de 2015, de: <http://www.revistaperspectiva.com/archivos/revista/No%2015/mejia.pdf>

Mochón Morcillo, F. (2006). *Principios de Economía*, 3ª ed. Madrid: McGraw-Hill. Recuperado el 21 de agosto de 2015, de: [http://webdelprofesor.ula.ve/economia/oscard/materias/E\\_E\\_Mundial/Principios\\_de\\_Economia\\_Francisco\\_Mochon.pdf](http://webdelprofesor.ula.ve/economia/oscard/materias/E_E_Mundial/Principios_de_Economia_Francisco_Mochon.pdf)

Montoya-Vásquez, D. A, Urrego-Velásquez, D., y Páez Zapata, E. (2014). Experiencia en la coordinación de programas de bienestar universitario: la tensión entre el asistencialismo y el desarrollo humano de los estudiantes. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 32(3), 355-363. Recuperado el 26 de marzo de 2015, de: <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/fnsp/article/view/18399/17348>

Ospina, A. G. (2003). Aproximación conceptual a los términos: desarrollo-bienestar-calidad de vida. *Páginas. Revista Académica e Institucional de la Universidad Católica Popular del Risaralda*, 65, 45-68. Recuperado el 29 de marzo de 2015, de: <http://temporal.ucp.edu.co/paginas/terminadas/REVISTA%2065.pdf>

Ruiz Resa, J. D. (2005). John Stuart Mill y el socialismo. *Telos: Revista Iberoamericana de Estudios Utilitaristas*, 14(1), 181-212.

Valdés, M. (1991). Dos aspectos en el concepto de bienestar. *Doxa: Cuadernos de Filosofía del Derecho*, 9, 69-89.

Vargas Salamanca, Q. H. I. (2008). *Calidad del bienestar universitario en Colombia*. Bogotá: Escuela Superior de Administración Pública, ESAP, monografía, Especialización en Gerencia Social. Recuperado el 26 de marzo de 2015, de: <http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/calidad%20del%20bienestar%20universitario%20en%20colombia.pdf>